2020年100个城市

消费者满意度测评报告



中国消费者协会

2021年3月

VISIT…

LANZAROTE Caliente.com

目 录

第一部分 消费者满意度测评工作背景……………………………………………………（1）
第二部分 消费者满意度指数优化与实施说明……………………………………………（4）
一、指标体系、权重及问卷设计……………………………………………………（4）
二、城市选取与样本量设计…………………………………………………………（6）
三、抽样设计…………………………………………………………………………（9）
四、调查方法设计……………………………………………………………………（10）
五、调查对象设计……………………………………………………………………（10）
六、调查实施和质量控制……………………………………………………………（11）
七、信度与效度检验…………………………………………………………………（12）
第三部分 消费者满意度总体测评结果……………………………………………………（14）
一、消费者满意度综合得分…………………………………………………………（14）
二、消费者满意度一级指标得分……………………………………………………（15）
三、度消费者满意度二级指标得分…………………………………………………（16）
四、消费者满意度三级指标得分……………………………………………………（19）
五、消费者满意度测评指标体系优改分析…………………………………………（22）
第四部分 100 个城市消费者满意度测评结果……………………………………………（28）
一、100 个城市消费者满意度得分…………………………………………………（28）
（一）100 个城市消费者满意度得分总排名……………………………………（28）
（二）基于社会消费品零售总额分类的各城市得分……………………………（31）
（三）基于行政层级分类的各城市得分…………………………………………（35）
（四）基于城市规模分类的各城市得分…………………………………………（38）
（五）基于城市发展水平分类的各城市得分……………………………………（41）
（六）基于三大地理地区分类的各城市得分……………………………………（44）
（七）基于七大地理地区分类的各城市得分……………………………………（47）
二、100 个城市一级指标得分情况…………………………………………………（51）
三、100 个城市二级指标得分情况…………………………………………………（57）
四、连续被测评城市消费者满意度得分对比情况…………………………………（68）
（一）连续四年参与调查的 50 个城市得分变化…………………………………（68）
（二）连续三年参与调查的 70 个城市得分变化…………………………………（70）
（三）连续二年参与调查的 100 个城市得分变化………………………………（72）
五、100 个城市消费信心情况对比…………………………………………………（74）

（一）消费者对于未来一年经济形势的预期……（74）
（二）消费者对于未来一年的支出计划……（75）
（三）消费者对于未来一年的消费信心……（75）
第五部分 关于提高消费者满意度的建议……（79）
一、准确洞察需求，着力改善消费供给，激发消费活力动力……（79）
二、坚持目标导向，全面优化消费环境，推进消费提质升级……（81）
三、抓住关键问题，切实强化风险管控，全力保障消费安全……（82）
四、补齐维权短板，增强消费维权供给，提振消费信心……（83）
五、注重宣传引导，培育消费社会责任，让消费更温暖……（84）
六、擦亮城市名片，面向“十四五”新阶段，谋划消费者满意度提升新思路……（85）
附 录……（87）
附录 1 100 个城市常住人口及社会消费品零售总额……（87）
附录 2 根据人口、经济与行政层级对城市的划分结果……（90）
附录 3 根据地理位置对城市的划分结果……（94）
附录 4 不同城市类别与不同消费群体满意度得分情况……（98）
附录 5 在线消费情况……（110）
附录 6 线上样本情况说明……（112）

第一部分　消费者满意度测评工作背景

党的十九大报告作出重要判断，中国特色社会主义进入了新时代，这是我国发展新的历史方位。新时代我国经济发展的基本特征是已经由高速增长转向高质量发展阶段，正处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期，建设现代化经济体系是跨越关口的迫切要求和我国发展的战略目标。

经济的发展不能依靠传统粗放的增长模式和发展路径，而是需要有新的支撑力量。具体而言，一是要充分发挥市场在资源配置中的决定性作用和更好发挥政府作用，创造公平竞争有序的营商环境。根据世界银行此前发布的《全球营商环境报告2020》中，中国营商环境排名跃居全球第31位，连续两年被评选为全球营商环境改善最显著的十个经济体之一。二是着力发挥消费引领作用，充分发挥超大规模市场优势，进一步推动消费稳定增长。回顾过去几年的经济增长情况，消费对我国经济增长的贡献率稳步提升，充分发挥了“稳定器”和“压舱石”的作用。根据国家统计局初步核算数据显示，我国2020 年全年国内生产总值（以下简称GDP）达到101.5986万亿元，并且是2020年全球主要经济体中唯一实现经济增长的国家，充分彰显中国经济强大的活力和韧

性；我国人均GDP连续两年超过1万美元，居民收入翻番目标如期实现。庞大的消费需求和中等收入群体，蕴含了广阔的市场潜力，消费者规模扩大和水平提升将成为拉升经济增长的重要动力源泉。

近年来，国家先后出台《中共中央 国务院关于完善促进消费体制机制 进一步激发居民消费潜力的若干意见》《完善促进消费体制机制实施方案（2018—2020年）》《开展放心消费创建活动 营造安全放心消费环境》《国务院办公厅关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》等一系列政策举措，着力营造良好的市场秩序，改善消费环境建设，注重消费者权益保护，为扩大内需、拉动消费增长等提供明确指引，作出重大部署。

为贯彻国务院《“十三五”市场监管规划》关于“推动在全国范围内开展放心消费创建活动，提高消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度”工作精神，落实关于建立常态化消费者满意度调查评估机制的要求，中国消费者协会自2017年开始已经连续三年开展消费者满意度测评，在全国层面对消费环境建设进行方式方法引导和绩效评估展示。2017年选取50个大中城市开展测评，共计回收27，706个有效样本进入分析，消费者满意度综合得分为71.75分；2018年一共对70个城市进行测评，共计回收46,824个有效样本，消费者满意度综合得分为73.68分。2019年对全国100个城市进行测评，最终回收64,754个有效样本进入分析，满意

度综合得分为77.02分。如果按照百分制下70分以上为良好的标准，则连续三年度测评结果均为良好水平，但总体仍有较大提升空间。

2020年是“十三五”收官之年，同时也是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标具有里程碑意义的一年。2020年初，突如其来的新冠肺炎疫情对我国社会经济产生较大冲击，对居民的日常生活和消费也产生了深切的影响。从消费层面来看，消费环境面临的冲击导致出现消费回补低于预期，消费者的消费需求、消费决策和消费信心均有所波动。

为了充分发挥消费者满意度测评工作的效能，助力消费者满意度提升和放心消费环境建设，更好服务国家有关推动消费的政策举措落地见效，并为推动经济高质量发展提供依据和参考，中国消费者协会继续在全国范围内100个大中城市开展了2020年度消费者满意度测评工作。

第二部分　消费者满意度指数优化与实施说明

中国消费者协会经过社会公开招标，委托第三方专业调查机构具体实施2020年100个城市消费者满意度调查工作，并通过专业监理机制保证调查质量。2020年度测评项目于9月正式启动，经过指标体系优化和论证后，于2020年10月至12月完成具体调查实施工作。

一、指标体系、权重及问卷设计

中国消费者协会综合考量满意度测评工作实际进展，参照各地的意见反馈，并通过专家论证会的形式对测评指标体系、权重及问卷进行多次研讨分析和再论证，在总体保持满意度测评指标体系和权重的科学性、稳定性和可比性等条件下，最终在2019年测评机制的基础上优化形成2020年城市消费者满意度指标体系、权重与配套调查问卷。2020年指标体系由3个一级指标、16个二级指标和25个三级指标构成。

本报告将“消费者满意度”定义为：消费者购买商品或接受服务过程中，对消费供给、消费环境和消费维权的情绪反馈，是以百分制的形式测度出来的消费者主观评价。

3个一级指标分别是“消费供给”“消费环境”和“消费维权”。其中，“消费供给”的含义是市场产品和服务供

给的层次、效率和创新是否能够满足消费者的需求；“消费环境”的含义是消费者在消费过程中形成的消费感知、享受到的消费体验、与商家之间的友好关系是否能够满足消费者的需求；“消费维权”的含义是政府及有关部门、社会组织、经营者对消费者进行知识教育和权益保护的方式、效率、效能是否能够满足消费者的需求。

2020 年消费者满意度指标体系及各级指标的对应关系详见下表 1。

表 1 2020 年消费者满意度指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
消费供给	供给丰富性	种类丰富性
		替代产品丰富性
	供给便利性	分布合理
		物流便利
		公共基础设施完善
	供给创新性	供给创新性
消费环境	质量水平	货品真实
		商品或服务质量
	服务水平	服务水平
	消费设施	安全性
		舒适性
	价格合理	价格公道
		明码标价
	信息真实	信息真实
	售后保障	售后保障
	商家信任度	商家信任度
	交易安全	交易安全
	消费知情权	消费知情权
	消费自主选择权	消费自主选择权
消费维权	权益保护	维权渠道
		维权效率
		维权结果
	消费宣传	消费警示提示

		消费知识法制宣传
	消费执法	消费执法

二、城市选取与样本量设计

2020 年消费者满意度测评城市数量为 100 个，包括 27 个省会城市（含首府城市，以下同）、4 个直辖市、5 个计划单列市和 64 个地级市（州），测评范围与 2019 年保持一致。

一般来说，测评城市确定之后，应该基于各城市的异质性确定样本量，即异质性越大，所需调查样本则越多。调查中不同城市的异质性可以考虑各城市人均消费的标准差或各城市恩格尔系数等，但是目前掌握所有地级市的相应数据较为困难，因此本次测评对样本量的确定方法做出了适当调整。

2020 年采用按比例分配的方式确定样本量，即根据不同城市人口规模占 100 个城市的总人口比例确定各城市的样本量，从而使所有城市的样本以相同概率入样，再对部分城市进行微调。100 个城市计划完成 62,138 个样本，实际完成了 64,273 个样本。

表 2 2020 年消费者满意度调查城市名单及实际样本量

序号	省份	城市	行政级别	实际样本量
1	北京市	北京市	直辖市	1570
2	天津市	天津市	直辖市	1159
3	河北省（4）	石家庄市	省会城市	679
4		唐山市	其他城市	538
5		保定市	其他城市	867
6		邯郸市	其他城市	681

更多资料，欢迎访问 www.wenku120.com

序号	省份	城市	行政级别	实际样本量
7	山西省（3）	太原市	省会城市	565
8		运城市	其他城市	551
9		大同市	其他城市	545
10	内蒙古自治区（3）	呼和浩特市	首府城市	539
11		包头市	其他城市	555
12		鄂尔多斯市	其他城市	574
13	辽宁省（3）	沈阳市	省会城市	896
14		大连市	计划单列市	605
15		鞍山市	其他城市	547
16	吉林省（3）	长春市	省会城市	707
17		吉林市	其他城市	538
18		松原市	其他城市	558
19	黑龙江省（3）	哈尔滨市	省会城市	906
20		大庆市	其他城市	616
21		齐齐哈尔市	其他城市	563
22	上海市	上海市	直辖市	1670
23	江苏省（7）	南京市	省会城市	1006
24		苏州市	其他城市	586
25		无锡市	其他城市	545
26		徐州市	其他城市	567
27		南通市	其他城市	576
28		常州市	其他城市	568
29		盐城市	其他城市	541
30	浙江省（7）	杭州市	省会城市	862
31		宁波市	计划单列市	560
32		温州市	其他城市	542
33		台州市	其他城市	543
34		金华市	其他城市	540
35		嘉兴市	其他城市	544
36		绍兴市	其他城市	538
37	安徽省（3）	合肥市	省会城市	570
38		芜湖市	其他城市	540
39		阜阳市	其他城市	635
40	福建省（3）	福州市	省会城市	565
41		泉州市	其他城市	543
42		厦门市	计划单列市	543
43	江西省	南昌市	省会城市	576

序号	省份	城市	行政级别	实际样本量
44	（3）	赣州市	其他城市	540
45		上饶市	其他城市	539
46	山东省 （7）	济南市	省会城市	725
47		青岛市	计划单列市	657
48		烟台市	其他城市	538
49		潍坊市	其他城市	538
50		临沂市	其他城市	542
51		淄博市	其他城市	544
52		济宁市	其他城市	622
53	河南省 （3）	郑州市	省会城市	540
54		洛阳市	其他城市	539
55		南阳市	其他城市	706
56	湖北省 （3）	武汉市	省会城市	924
57		襄阳市	其他城市	541
58		宜昌市	其他城市	548
59	湖南省 （3）	长沙市	省会城市	574
60		岳阳市	其他城市	543
61		衡阳市	其他城市	544
62	广东省 （5）	广州市	省会城市	1519
63		深圳市	计划单列市	950
64		佛山市	其他城市	609
65		东莞市	其他城市	543
66		汕头市	其他城市	542
67	广西壮族自治区 （3）	南宁市	首府城市	615
68		柳州市	其他城市	548
69		桂林市	其他城市	544
70	海南省 （3）	海口市	省会城市	542
71		三亚市	其他城市	553
72		儋州市	其他城市	573
73	重庆市	重庆市	直辖市	1020
74	四川省 （3）	成都市	省会城市	1075
75		绵阳市	其他城市	555
76		南充市	其他城市	558
77	贵州省 （3）	贵阳市	省会城市	541
78		遵义市	其他城市	546
79		毕节市	其他城市	545
80	云南省	昆明市	省会城市	562

序号	省份	城市	行政级别	实际样本量
81	（3）	曲靖市	其他城市	539
82		玉溪市	其他城市	598
83	西藏自治区（3）	拉萨市	首府城市	547
84		日喀则市	其他城市	544
85		山南市	其他城市	576
86	陕西省（3）	西安市	省会城市	992
87		宝鸡市	其他城市	576
88		渭南市	其他城市	569
89	甘肃省（3）	兰州市	省会城市	541
90		天水市	其他城市	544
91		庆阳市	其他城市	565
98	青海省（3）	西宁市	省会城市	572
93		海东市	其他城市	577
94		海西蒙古族藏族自治州	其他城市	557
95	宁夏回族自治区（3）	银川市	首府城市	538
96		吴忠市	其他城市	540
97		石嘴山市	其他城市	562
98	新疆维吾尔自治区（3）	乌鲁木齐市	首府城市	617
99		哈密市	其他城市	583
100		克拉玛依市	其他城市	573
总样本量				**64273**

三、抽样设计

为了保证调查的代表性，本次调查采用的是“城市—市辖区—社区—受访者”的多阶段随机抽样方法。

首先，100 个调查城市的市辖区要必然入选。其中，有两类城市没有市辖区。第一类是东莞市与儋州市为不设区的市，因此直接跳过这一步骤；第二类是海西蒙古族藏族自治州未明确市辖区范围，因此将其下属的三个县级市纳入本阶段抽样范围。

其次，将市辖区（含海西州的县级市）下的国家统计局城乡划分代码 111 开头的社区作为抽样框，采用简单随机抽

样的方式抽取社区（居委会/村委会等）。东莞市与儋州市直接以国家统计局城乡划分代码111开头的社区作为抽样框。

再次，采取配额抽样的方式在随机抽取确定的社区出入口附近对本社区常住居民进行拦截访问，具体操作为：在选定的拦截地点，随机拦截选取过路消费者进行甄别，对符合受访条件者进行访问，并全程进行录音。

需要特别说明的是，2020年满意度测评的执行工作与往年有所不同，因受到新冠肺炎疫情形势及社区管控等因素的影响，青岛、烟台、天津、阜阳等部分城市不得不采取了线下拦截、线上填答的方式进行数据回收。

四、调查方法设计

调查采用PAD辅助拦截调查的方式进行。PAD辅助拦截调查，即通过抽样选定居住小区后，在居住小区出入口对小区居民进行随机拦截调查访问。

调查时主要采用PAD工具，PAD访问是一种无纸化的问卷调查方式。调查开始之前，由技术人员将事先设计的问卷嵌入调查专用电子设备中，访问过程中将自动保存访问所产生的数据资料，确保数据的真实性、稳定性和安全性。

调查过程中，访问员按照要求读出问题主干和选项。访问结束，请受访者留下姓名和可用于电话复核回访的联系方式，并给受访者一份纪念品作为酬谢。

五、调查对象设计

本次测评工作的调查对象需要同时满足以下条件：

更多资料，欢迎访问 www.wenku120.com

1.被测评城市市辖区内的常住人口，即连续居住 6 个月以上，包括本地户籍及非本地户籍居民；

2.最近 1 个月有过线下日常消费行为；

3.年龄从 15 岁至 70 岁，并且年龄、性别分布符合参与调查城市相应人口的实际构成特征。

六、调查实施和质量控制

本次测评工作的实地调查访问从 2020 年 10 月 10 日至 2020 年 12 月 16 日在全国 100 个城市同步展开，总共历时 68 天。正式调查前，中国消费者协会会同监理单位制定调查执行工作手册和应急预案，并指导调查执行单位对执行督导和访问员进行项目讲解和调查培训，培训内容包括：项目简介、抽样过程、问卷题目讲解、调查平台及软件使用规范、质量控制要点等。

在执行过程中，中消协指导监理单位和调查执行机构通过现场监督、复核程序确保调查执行工作开展的规范性和回收数据的真实性、准确性。

1.按照项目质量控制要求，每名访问员单次完成的问卷时长不应少于 7 分钟，以确保访问过程的合理性；每天完成的问卷必须在当天 23 点之前上传到数据库（特殊情况下不能超过第三天）。

2. 各城市执行督导每周一、三、五向调查执行单位汇报工作进度并提交调查执行数据；调查执行单位同步向中消协和中消协委托的监理单位汇报工作进度；对于访问员在调查

执行过程中出现的技术问题，各方讨论明确一致意见后由调查执行单位向访问员进行解答反馈。

3. 监理单位抽取不少于30%的城市社区进行现场抽查，将发现的问题及时反馈至中消协和所在执行团队进行重点提醒，以保证调查执行工作的规范性，提高访问效率和数据质量。

4. 问卷调查结束后，访问员按照要求提交报送调查数据，执行督导和调查机构负责对调查数据进行自查。

5. 监理单位对调查执行方提交的调查数据进行复核和清理。复核主要通过形式审核、录音核对和电话回访的方式进行，其中形式审核覆盖全部样本，录音核对和电话回访以每个城市为单位随机抽取不少于60%的样本进行复核。对不符合访问规范的样本进行作废处理，并要求调查执行方加大复核比例；对于各个城市剔除不合格问卷后样本不足的情况，要求进行补卷直至复核成功后的样本量达到计划样本。

七、信度与效度检验

信度即可靠性，指的是采用同样的方法对同一对象进行重复测量时，测量的结果是否一致。信度考察的是测量数据的可靠程度。目前，国内外采用问卷进行的调查，通常是对问卷内部一致性信度进行分析，其中克朗巴哈系数（Cronbach’s Alpha）的应用最为广泛。

调查结束后，对数据结果进行信度检验，得到的克朗巴哈系数是0.933。说明调查结果具有较高的可靠性。

表3 克朗巴哈系数的度量标准

克朗巴哈系数	内部一致性
$\alpha \geq 0.9$	Excellent（非常好）
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Good（较好）
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Acceptable（可接受）
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Questionable（存在质疑）
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Poor（较差）
$0.5 > \alpha$	Unacceptable（不可接受）

效度即有效性，是指测量工具或手段能够准确测出所需测量事物的程度。测量结果与要考察的内容越吻合，则效度越高。一般来说，在市场调查中，效度分析主要是对问卷的结构效度进行测量。而结构效度测量最为常用的方法就是因子分析模型的 KMO（Kaiser-Meyer-Olkin）检验和 Bartlett 球形检验。

在统计学上，KMO 值越接近于 1，意味着变量间的相关性越强，原有变量越适合作因子分析。学者 Kaiser 给出了 KMO 和 Bartlett 球形检验的度量标准，具体情况下表：

表 4 KMO 和 Bartlett 球形检验的度量标准

	范围	适合情况
KMO 值	大于 0.9	非常适合
	0.8~0.9	很适合
	0.7~0.8	适合
	0.6~0.7	不太适合
	0.5~0.6	勉强适合
	小于 0.5	不适合
Bartlett 球形检验的 Sig.值	≤0.05	适合

在调查结束后，对指标体系的结构效度进行了检验。KMO 值为 0.956，并且 Bartlett 球形检验的 Sig. 值≤0.05，说明该问卷指标体系结构效度非常适合。

表 5 KMO 和 Bartlett 检验结果

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量。		.956
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	44578.782
	df	300
	Sig.	.000

第三部分　消费者满意度总体测评结果

按照项目设计思路，为保障调查分析数据的科学性、严谨性，按照 100 个城市最新的常住人口规模和社会消费品零售总额情况统一对样本结构进行加权，从而得到 2020 年度 100 个城市消费者满意度综合得分。

一、消费者满意度综合得分

百分制下，2020 年 100 个城市的消费者满意度综合得分为 79.32 分，根据本项调查对消费者满意度的定义，总体属于良好水平。相比于 2017 年度 71.75 分、2018 年度的 73.68 分、2019 年度的 77.02 分，2020 年度消费者满意度测评得分呈现出持续上升的趋势。

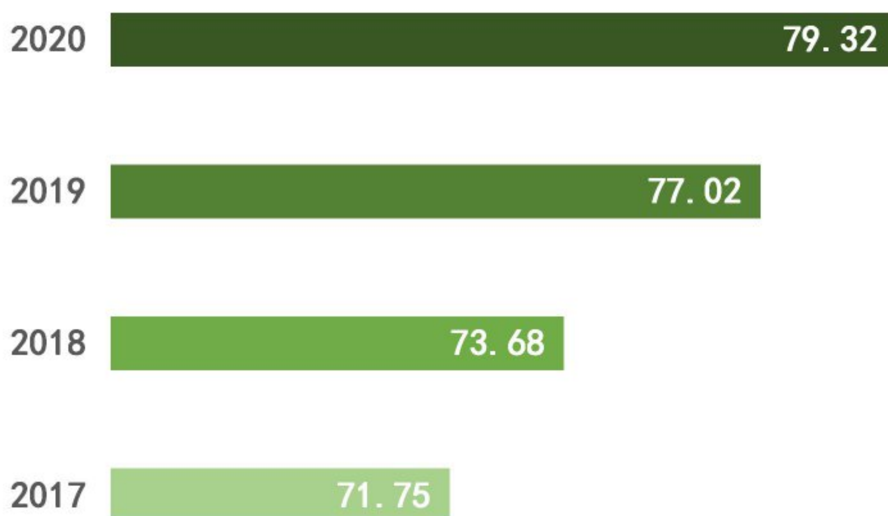


图 1　2017-2020 年消费者满意度综合得分

二、消费者满意度一级指标得分

调查显示，构成消费者满意度的三个一级指标中，“消费供给”得分相对最高，为 81.36 分；“消费环境”指标项得分相对居中，为 80.62 分；“消费维权”得分相对最低，为 74.70 分，与其他两个指标差距较大。

对比 2017 年-2020 年四年得分情况,主要呈现如下特征：

一是指标结构总体保持一致。“消费供给”和“消费环境”得分相对较高且较为接近，“消费维权”仍然是得分最低的指标,与其他两项指标得分存在较大差距。

二是一级指标得分持续上升。“消费供给”和“消费环境”两项指标得分首次超过 80 分，其中“消费供给”得分继 2017 年测评之后再次超过“消费环境”得分。“消费维权”得分与 2019 年相比提高 3.84 分，与 2017 年相比提高 7.78 分，与“消费供给”“消费环境”得分差距逐步缩小。



图 2 2017-2020 年消费者满意度一级指标得分

三、消费者满意度二级指标得分

根据 2020 年消费者满意度二级指标得分情况，大致可以将 16 个二级指标分为四个梯队。

第一梯队得分在 85 分以上，包括 2 个指标，分别是“消费自主选择权”（92.05 分）、“消费知情权”（88.78 分）。其中“消费自主选择权”指标项的得分遥遥领先，远超其他各项指标得分。

第二梯队得分介于 80 分-85 分之间，共有 4 个指标，分别是：“供给便利性”（84.46 分）、“质量水平”（83.42 分）、“供给丰富性”（81.63 分）、“价格合理”（81.40 分）。

第三梯队得分介于 75 分-80 分之间，共有 6 个指标，分为是：“消费设施”（79.95 分）、“商家信任度”（79.48 分）、“售后保障”（78.77 分）、“服务水平”（77.08 分）、“供给创新性”（76.49 分）、“消费执法”（75.70 分）。

第四梯队得分在 75 分以下，包括 4 个指标，分别是：“消费宣传”（74.62 分）、“信息真实”（74.54 分）、“交易安全”（74.03 分）、“权益保护”（73.30 分）。

总体来看，2020 年二级指标得分最高分（“消费自主选择权”92.05 分）与最低分（“权益保护”73.30 分）之间相差达 18.75 分，分值差异仍然较大。但是相比于 2019 年度二级指标最高分（“消费自主选择权”91.47 分）与最低

分（“权益保护”66.92 分）之间 24.55 分的分差来看，这一差异有所降低。

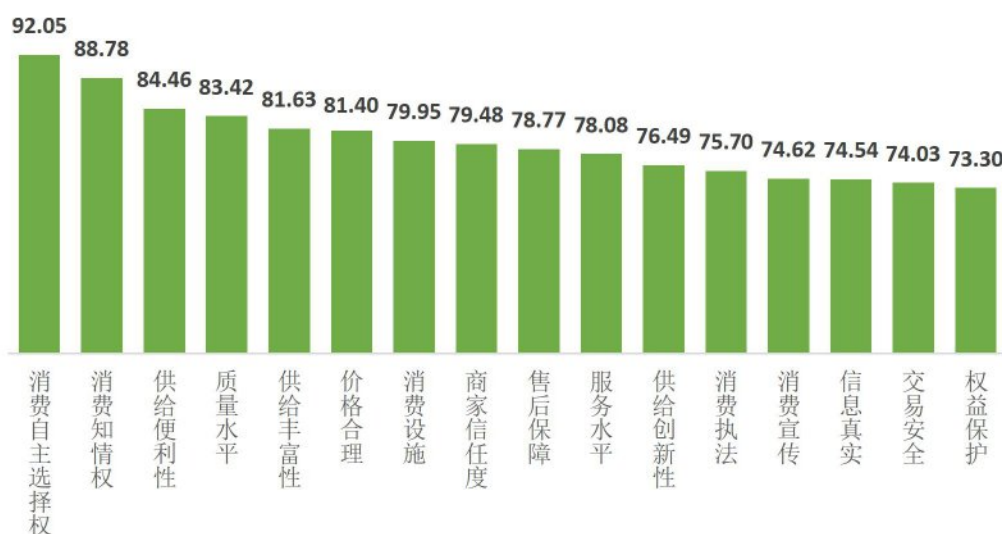


图 3 2020 年消费者满意度二级指标得分（按得分高低排序）

对比 2017 年-2020 年四年得分情况,主要呈现如下特征：

一是，指标结构基本保持一致。16 个二级指标梯队分布整体较为稳定，其中，“消费自主选择权”连续四年得分第一，“权益保护”连续两年得分最后一名。

二是，二级指标整体得分显著提升。2020 年测评，第一次实现所有二级指标均超过 70 分。与 2019 年相比，除“信息真实”指标得分略有下降（-0.21 分）外，其余 15 个指标得分均有所上升，其中，“供给丰富性”（+6.65 分）和“权益保护”（+6.38 分）2 个指标上升幅度较大。与 2017、2018 年相比，16 个二级指标得分均显著提升。

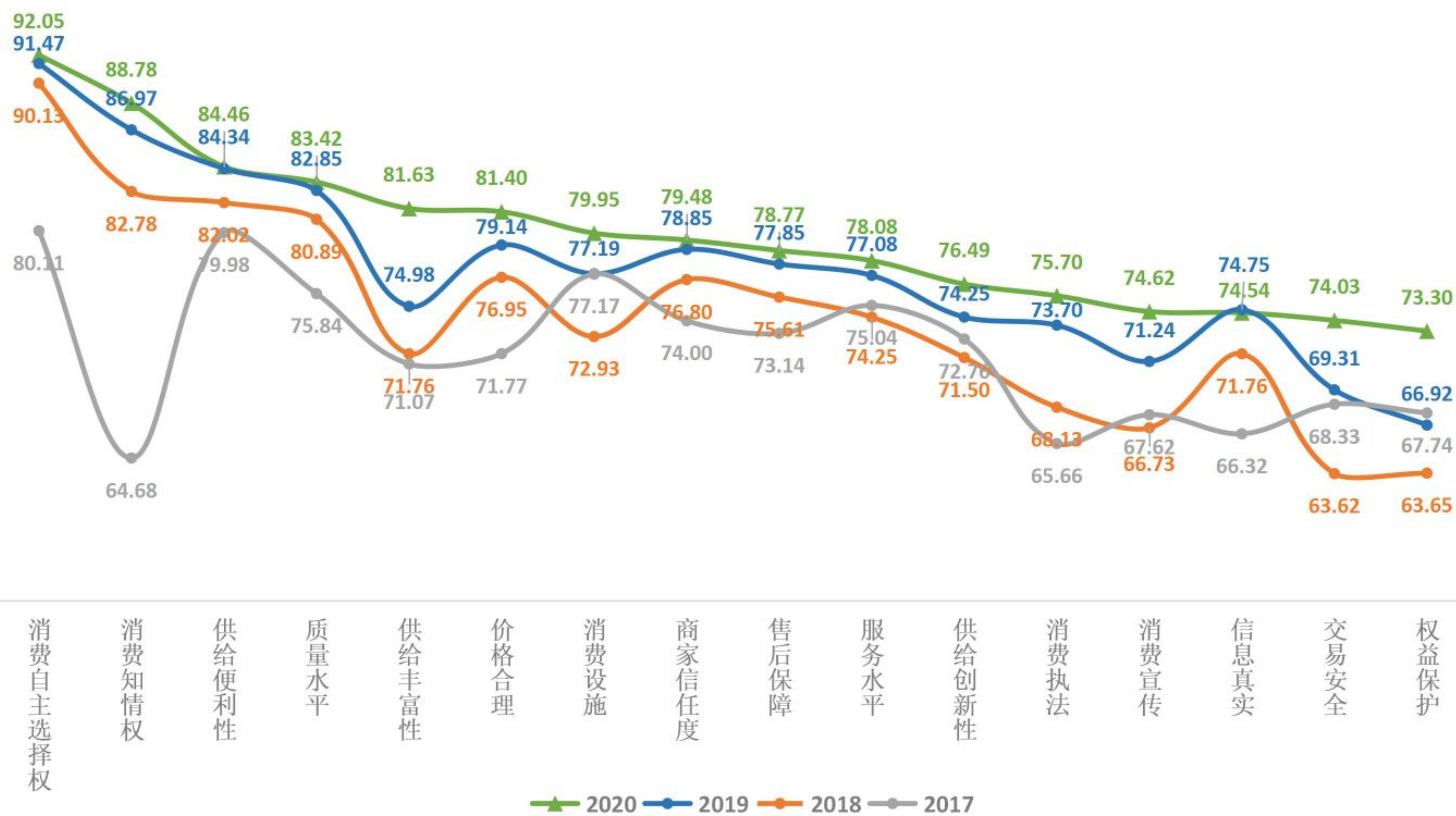


图 4 2017-2020 年消费者满意度二级指标得分对比（按 2020 年指标得分高低排序）

四、消费者满意度三级指标得分

根据 2020 年消费者满意度三级指标得分情况，大致可以将 25 个二级指标分为四个梯队。

第一梯队得分在 85 分以上，包括 4 个指标，分别是："消费自主选择权"（92.05 分）、"消费知情权"（88.78 分）、"物流便利"（87.26 分）、"货品真实"（86.50 分）。

第二梯队得分介于 80 分-85 分之间，包括 6 个指标，分别是："明码标价"（84.22 分）、"公共基础设施完善"（84.19 分）、"替代产品丰富性"（83.29 分）、"分布合理"（82.32 分）、"商品或服务质量"（80.37 分）、"舒适性"（80.08 分）、

第三梯队得分介于 75 分-80 分之间，包括 10 个指标，分别是："种类丰富性"（79.95 分）、"安全性"（79.81 分）、"商家信任度"（79.48 分）、"售后保障"（78.77 分）、"价格公道"（78.57 分）、"服务水平"（78.08 分）、"供给创新性"（76.49 分）、"消费知识法制宣传"（76.09 分）、"消费执法"（75.70 分）、"维权渠道"（75.07 分）。

第四梯队得分在 75 分以下，包括 5 个指标，分别是："信息真实"（74.54 分）、"交易安全"（74.03 分）、"维权结果"（73.70 分）、"消费警示提示"（73.16 分）、"维权效率"（71.17 分）。

总体来看，三级指标之间差异较大，指标得分最高分与最低分之间相差达 20.88 分。



图 5 2020 年消费者满意度三级指标得分（按指标得分高低排序）

对比 2017-2020 年四年得分情况，主要呈现如下特征：

一是指标结构基本保持一致。2017-2020 年，25 个三级指标梯队分布整体较为稳定，其中，“消费自主选择权”指标得分于 2018 年-2020 年连续居于首位，而“维权效率”指标得分则连续四年处于最后一名。

二是三级指标整体得分显著提升。2020 年，22 个指标得分总体上升，且第一次实现所有三级指标均超过 70 分。其中，3 个指标上升幅度超 5 分，均归属二级指标“权益保护”，分别是“维权渠道”（+5.02 分）、“维权效率”（+6.33 分）、“维权结果”（+7.59 分）。

需要重点关注的是，有 3 个指标得分与 2019 年相比有所下降。其中，“公共基础设施完善”和“信息真实”两项指标得分分别小幅下降 0.16 分和 0.21 分，“物流便利”指标得分减少 1.45 分，下降幅度较大。

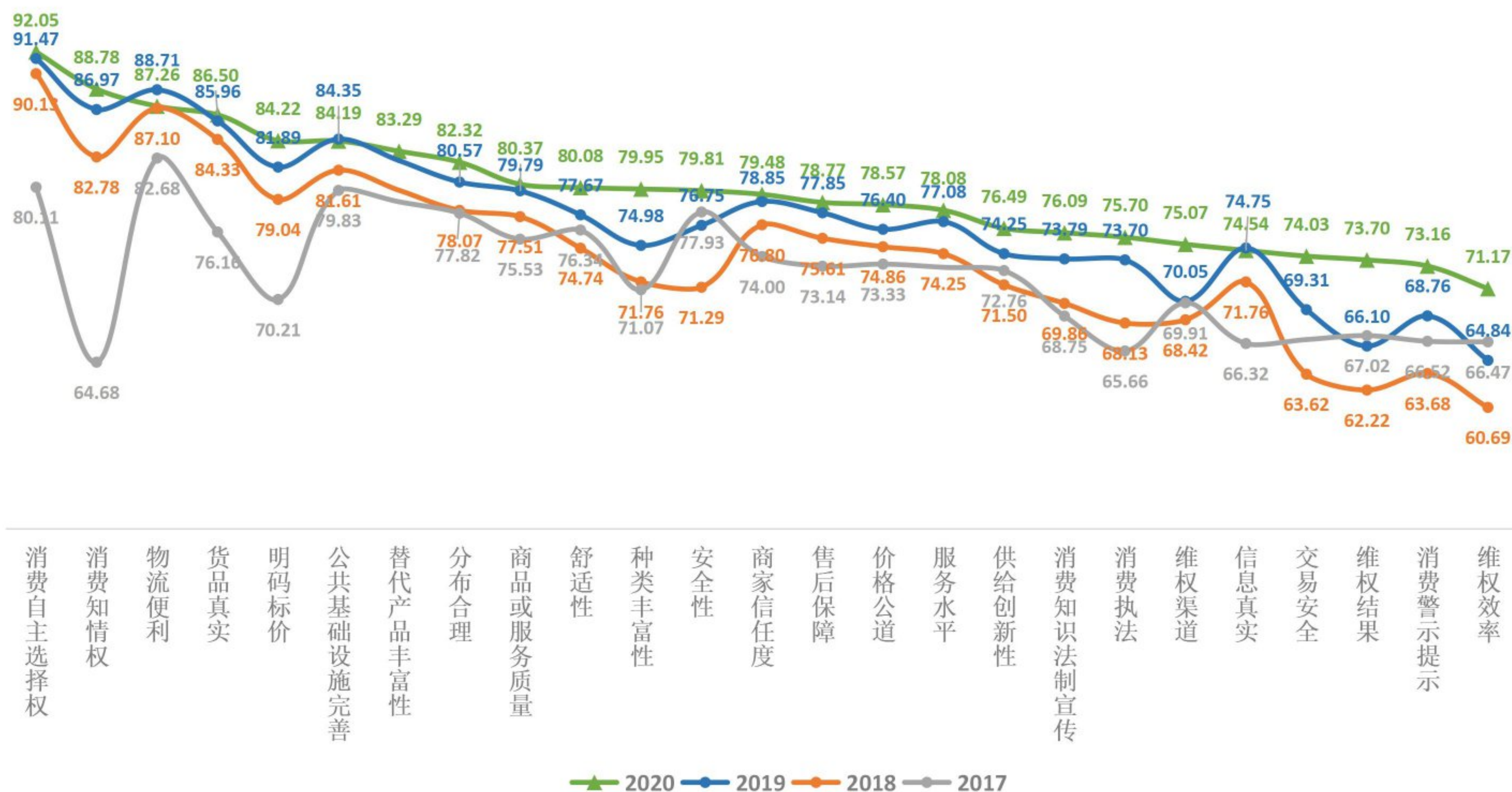


图 6　2017-2020 年消费者满意度三级指标得分对比（按 2020 年指标得分高低排序）

五、消费者满意度测评指标体系优改分析

根据2020年消费者满意度25个三级指标的重要性（权重）和满意度表现（得分），可以将25个指标分为四类，进行优改分析。如图12所示，横轴代表重要性，纵轴代表满意度表现。

1.优势区指标。“消费自主选择权”“消费知情权”“商家信任度”和“售后保障”等4项指标处于该区域，表示重要性较高，而且满意度表现较好，因此需要维持稳定。这4项指标都属于“消费环境”指标（一级指标）。

2.优改区指标。“服务水平”“信息真实”“交易安全”和“消费执法”等4项指标处于该区域，表示重要性较高，但满意度表现较差。因此，应该优先加以改进。其中，“服务水平”“信息真实”和“交易安全”属于“消费环境”指标，“消费执法”属于“消费维权”指标。

其中，我们针对“交易安全”做了进一步调查。调查结果显示，消费者没有留过信息但是接到过电话的机构主要包括投资、理财、贷款类（56.1%）、房产中介（52.7%）、电信诈骗类（51.2%）、教育培训机构（41.5%）、寿险、车险、医疗险类（40.3%），这5类机构的入选比例均在40%以上。装修公司（20.5%）、健身机构（13.2%）、美容医疗类（13.1%）等机构也有一定的入选率。

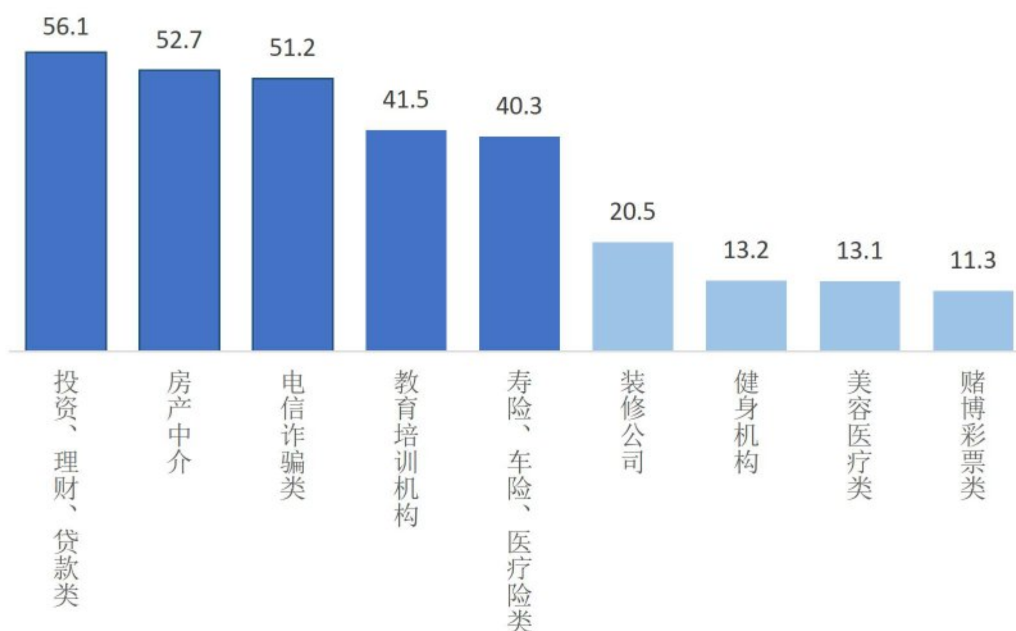


图 7　没有留过信息但接到过电话的机构（%）

3. 次改区指标。“供给创新性”“维权渠道”“维权效率”“维权结果”“消费知识法制宣传”和“消费警示提示”等 6 项指标处于该区域，表示重要性和满意度表现都较低，是消费者满意度的次改指标，今后需要加以改善。

其中，关于消费维权情况，调查结果显示，7.1%的受访者表示遇到过问题且投诉过，然而有 12.6%的受访者表示，遇到过问题但没有投诉，未投诉比例高于投诉比例。消费者选择“向经营者投诉”的比例最高，达 42.3%，其次是“向消协等消费者权益保护组织投诉”（29%），再次是“向有关行政部门投诉”（20.8%）。数据结果显示，消费者最终选择“向仲裁机构申请仲裁”（5.1%）和“向法院提起诉讼”（2.8%）等的行为总体占比较低。

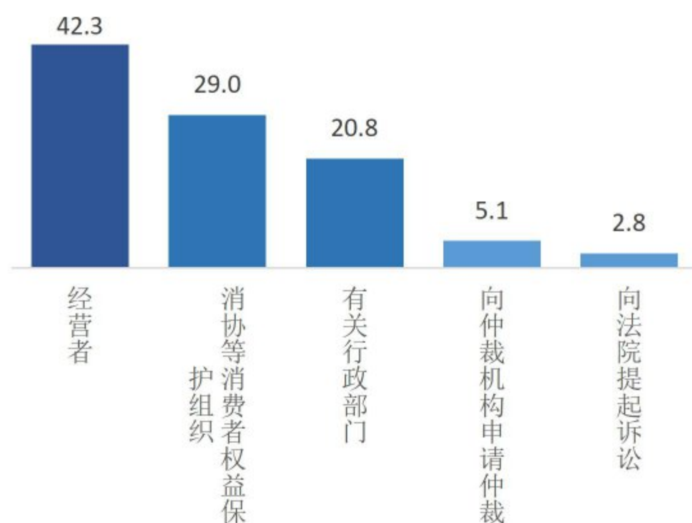


图 8　投诉渠道选择（%）

受访者之所以遇到问题而没有投诉的原因依次为："损失比较小，就算了"（57.8%）、"感觉投诉也没有什么用"（41.8%）、"觉得流程可能会比较复杂或花时间"（39%）、和"不知道去哪投诉"（29.4%），这四项原因的占比均接近或超过了 30%；"投诉影响消费的心情"（14.9%）、"当时没有意识到自己的权益受到侵害"（10.8%）、"害怕投诉后遭到报复或其他不良影响"（6.3%）等也有一定的入选率。

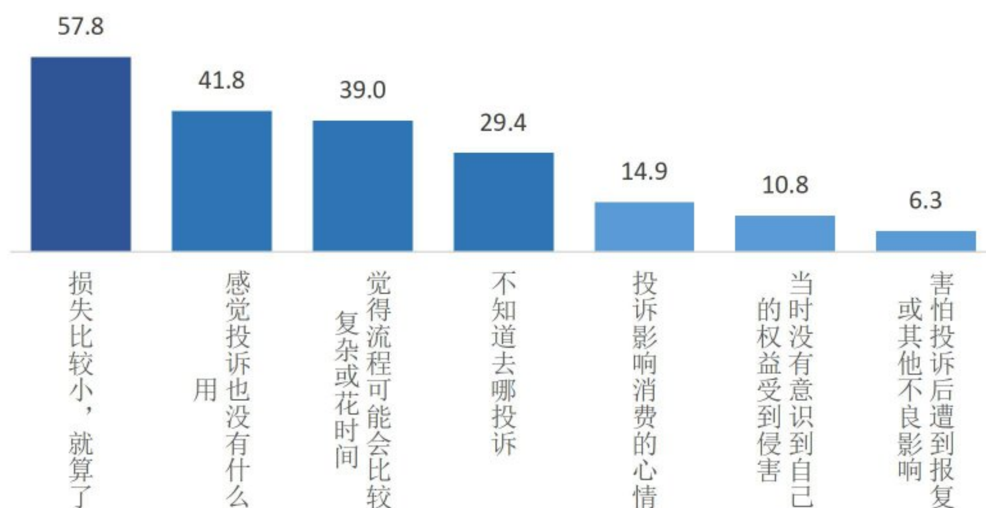


图 9　遇到过问题没有投诉的原因（%）

4.保持区指标。“物流便利”“公共基础设施完善”“分布合理”“货品真实”“明码标价”“商品或服务质量”“安全性”“替代产品丰富性”“种类丰富性”“舒适性”和“价格公道”等11项指标处于该区域，表示重要性较低，但满意度表现较好，今后需要继续保持。

关于“价格公道”，调查显示，当问及“哪些类别的商品或服务的价格往往比您预期的价格高”时，消费者选择最多的商品或服务为“食品类（酒水、生鲜蔬果等）”（33.5%）及“家用电器类（冰箱、空调、厨电等）”（32%）；其次是“智能产品类（智能手环、智能音箱等）”（28.8%）、“日用百货商品”（27.2%）、“服装鞋帽类商品”（23.7%）、“保健品类”（22.5%）、“儿童用品类”（20.6%），占比均在20%以上；“教育培训类”（18.1%）、“美容美发美妆类”（17.1%）、“文体用品”（15.4%）、“金融保险理财类”（11.5%）、“旅游服务类”（10.4%），占比均在10%以上；“餐饮消费类”（9.7%）、“家政服务类”（6.5%）、“文体娱乐等服务消费”（6%）、“家居家装类”（5.5%）、“中介服务类”（4.8%）、“交通出行类”（4%）和“宠物及宠物用品类”（2.8%）等的占比则在10%以下。

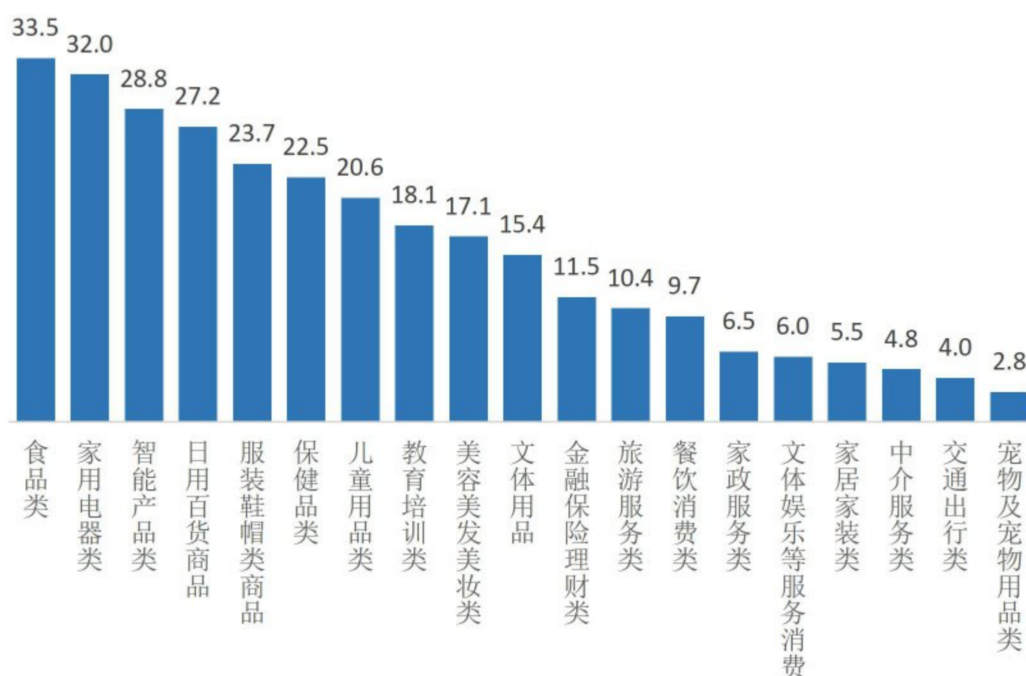


图 10　哪些类别的商品或服务的价格往往比您预期的价格高（%）

与 2019 年相比，各项三级指标的优改分布主要呈现如下特征：

一是优势区与优改区指标分布变化不大。2020 年，优势区四项三级指标与 2019 年保持一致，优改区减少一项三级指标“供给丰富性”，主要是由于该项指标拆分为“替代产品丰富性”“种类丰富性”两项三级指标，重要性（权重）相对降低。

二是次改区指标减少，保持区指标增多。次改区中，“安全性”“价格公道”两项指标满意度表现显著提升，进入保持区。

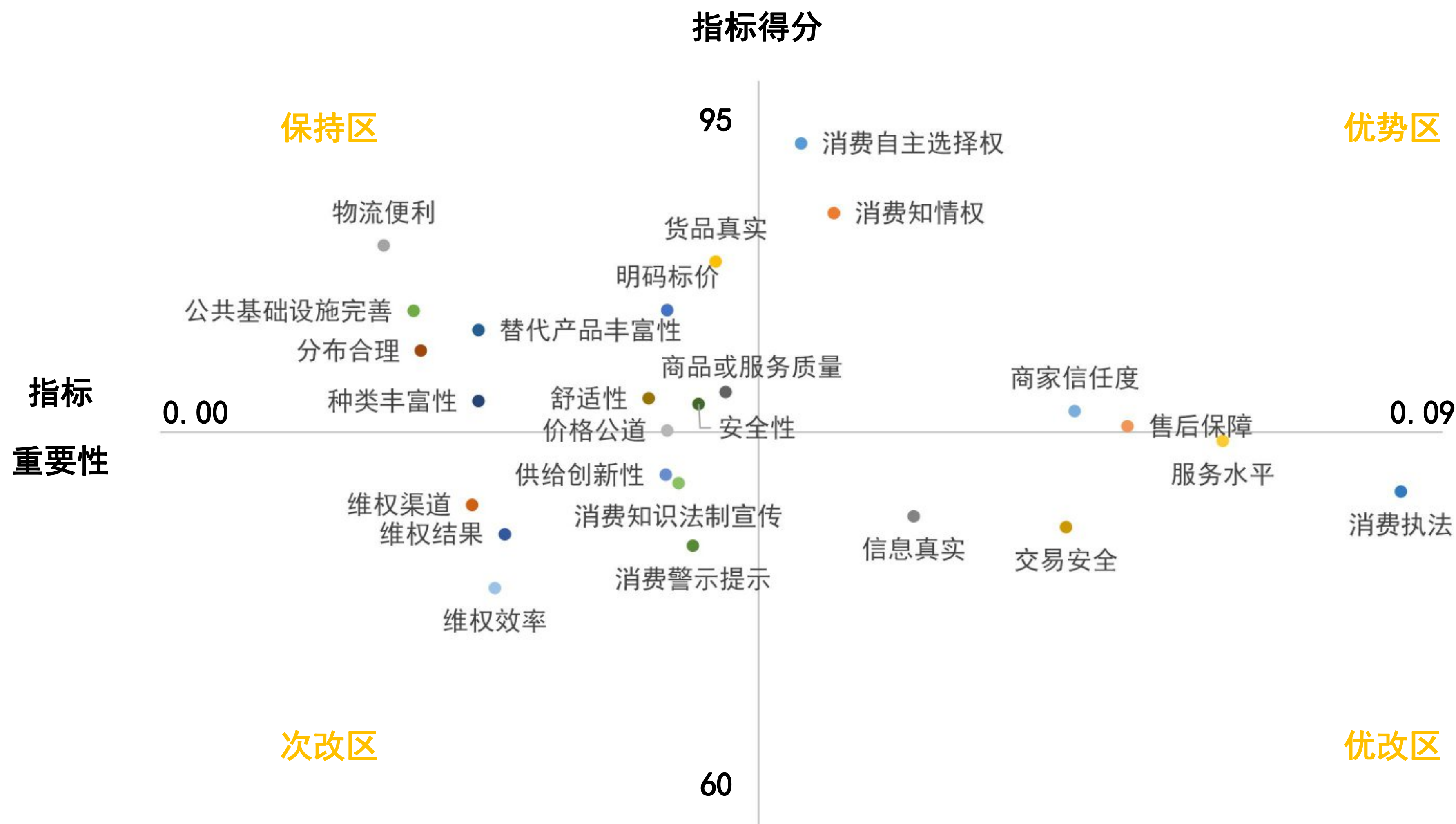


图 11　消费者满意度三级指标因素重要性分布（优改分析）

第四部分　100个城市消费者满意度测评结果

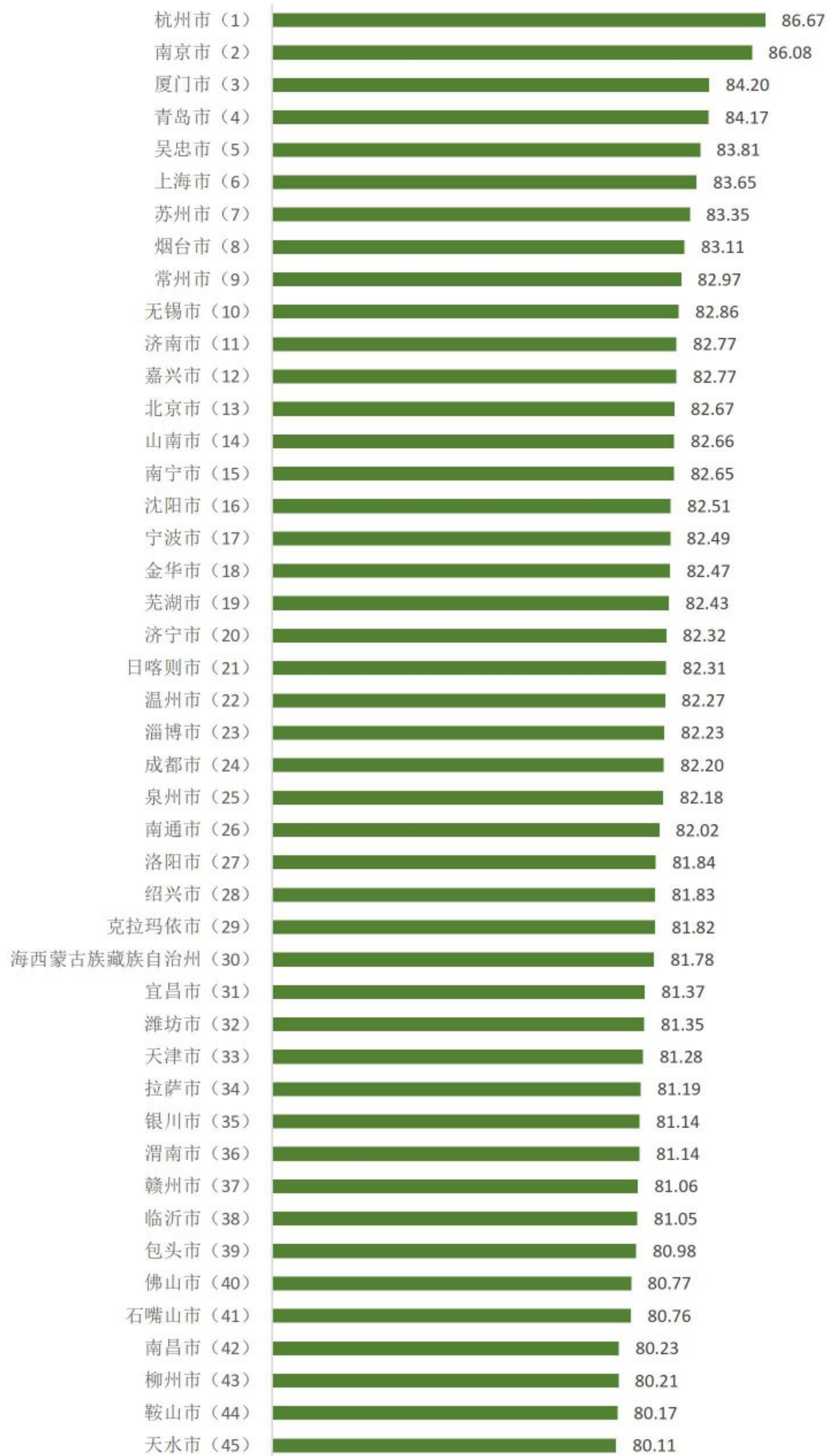
一、100个城市消费者满意度得分

（一）100个城市消费者满意度得分总排名

根据2020年消费者满意度调查结果，100个城市的消费者满意度综合得分为79.32分，得分最高为86.67分（杭州市），最低为69.48 分（贵阳市），最高分和最低分相差17.19分。有51个城市得分高于本年度全国综合得分，所占比例为51%。

测评得分排名前10位的城市依次为：杭州市（86.67分）、南京市（86.08分）、厦门市（84.20分）、青岛市（84.17分）、吴忠市（83.81分）、上海市（83.65分）、苏州市（83.35分）、烟台市（83.11分）、常州市（82.97分）、无锡市（82.86分）。排名前10位的城市从地域分布来看，有6个城市属于长三角城市，3个城市属于东部城市，仅有吴忠属于西部城市。

测评得分排名后10位的城市依次为：长春市（73.67分）、唐山市（73.54分）、松原市（73.36分）、汕头市（73.22分）、合肥市（73.13分）、遵义市（72.21分）、邯郸市（71.12分）、衡阳市（70.61分）、昆明市（69.87分）、贵阳市（69.48分）。其中，昆明、贵阳2个城市得分低于70分。排名后10位的城市从地域分布来看，有4个城市属于中部城市，3个属于东部城市，3个属于西部城市。



杭州市（1） 86.67
南京市（2） 86.08
厦门市（3） 84.20
青岛市（4） 84.17
吴忠市（5） 83.81
上海市（6） 83.65
苏州市（7） 83.35
烟台市（8） 83.11
常州市（9） 82.97
无锡市（10） 82.86
济南市（11） 82.77
嘉兴市（12） 82.77
北京市（13） 82.67
山南市（14） 82.66
南宁市（15） 82.65
沈阳市（16） 82.51
宁波市（17） 82.49
金华市（18） 82.47
芜湖市（19） 82.43
济宁市（20） 82.32
日喀则市（21） 82.31
温州市（22） 82.27
淄博市（23） 82.23
成都市（24） 82.20
泉州市（25） 82.18
南通市（26） 82.02
洛阳市（27） 81.84
绍兴市（28） 81.83
克拉玛依市（29） 81.82
海西蒙古族藏族自治州（30） 81.78
宜昌市（31） 81.37
潍坊市（32） 81.35
天津市（33） 81.28
拉萨市（34） 81.19
银川市（35） 81.14
渭南市（36） 81.14
赣州市（37） 81.06
临沂市（38） 81.05
包头市（39） 80.98
佛山市（40） 80.77
石嘴山市（41） 80.76
南昌市（42） 80.23
柳州市（43） 80.21
鞍山市（44） 80.17
天水市（45） 80.11



图 12　100 个城市消费者满意度得分与排名[1]

（二）基于社会消费品零售总额分类的各城市得分

[1] 保留两位有效数字后，济南市与嘉兴市得分一致，银川市和渭南市得分一致；保留三位小数时，济南市得分为 82.767，嘉兴市得分为 82.766，银川市得分为 81.145,渭南市得分为 81.137。

社会消费品零售总额在4千亿以上的城市共有22个。22个城市中，12个城市满意度得分超过80分，8个城市满意度得分处于80分以下，所有城市的消费者满意度得分均在75分以上。排名靠前的5个城市依次为：杭州市、南京市、青岛市、上海市和苏州市；排名靠后的3个城市分别是：长沙市、福州市、东莞市。

表6 社会消费品零售总额4千亿以上城市得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	杭州市	86.67	12	天津市	81.28
2	南京市	86.08	13	深圳市	78.77
3	青岛市	84.17	14	武汉市	77.93
4	上海市	83.65	15	重庆市	77.92
5	苏州市	83.35	16	哈尔滨市	77.54
6	济南市	82.77	17	广州市	77.43
7	北京市	82.67	18	郑州市	76.85
8	沈阳市	82.51	19	西安市	76.79
9	宁波市	82.49	20	长沙市	76.43
10	成都市	82.20	21	福州市	76.41
11	泉州市	82.18	22	东莞市	76.20

社会消费品零售总额2千亿到4千亿之间的城市共有26个。其中，有16个城市满意度得分高于80分，5个城市得分处于75分-80分之间，4个城市得分处于70分-75分之间，昆明市得分在70分以下。排名靠前的3个城市依次为：厦门市、烟台市、常州市；排名靠后的3个城市依次是：唐山市、合肥市、昆明市。

表7 社会消费品零售总额2千亿-4千亿城市得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	厦门市	84.20	14	临沂市	81.05
2	烟台市	83.11	15	佛山市	80.77
3	常州市	82.97	16	南昌市	80.23
4	无锡市	82.86	17	石家庄市	79.20
5	嘉兴市	82.77	18	盐城市	78.59
6	南宁市	82.65	19	徐州市	78.07
7	金华市	82.47	20	南阳市	77.58
8	济宁市	82.32	21	大连市	75.49
9	温州市	82.27	22	台州市	74.90
10	南通市	82.02	23	长春市	73.67
11	洛阳市	81.84	24	唐山市	73.54
12	绍兴市	81.83	25	合肥市	73.13
13	潍坊市	81.35	26	昆明市	69.87

社会消费品零售总额在 1 千亿-2 千亿的城市共有 22 个。其中，有 6 个城市满意度得分高于 80 分，10 个城市得分处于 75 分-80 分之间，5 个城市得分处于 70 分-75 分之间，贵阳市得分处于 70 分以下。排名靠前的 3 个城市依次为：芜湖市、淄博市、宜昌市；排名靠后的 3 个城市依次是：邯郸市、衡阳市、贵阳市。

表 8 社会消费品零售总额 1 千亿-2 千亿城市得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	芜湖市	82.43	12	大庆市	77.81
2	淄博市	82.23	13	上饶市	77.50
3	宜昌市	81.37	14	吉林市	76.79
4	赣州市	81.06	15	绵阳市	75.92
5	包头市	80.98	16	保定市	75.57
6	柳州市	80.21	17	兰州市	74.47
7	襄阳市	79.92	18	呼和浩特市	74.39
8	乌鲁木齐市	79.82	19	汕头市	73.22

排名	城市	得分	排名	城市	得分
9	岳阳市	79.50	20	邯郸市	71.12
10	阜阳市	79.33	21	衡阳市	70.61
11	太原市	78.62	22	贵阳市	69.48

社会消费品零售总额在 1 千亿以下的城市共有 30 个。所有城市的消费者满意度得分在 72 分以上。排名靠前的 3 个城市依次为：吴忠市、山南市、日喀则市；排名靠后的 3 个城市依次是：桂林市、松原市、遵义市。

表 9 社会消费品零售总额 1 千亿以下城市得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	吴忠市	83.81	16	南充市	79.01
2	山南市	82.66	17	儋州市	78.78
3	日喀则市	82.31	18	齐齐哈尔市	77.78
4	克拉玛依市	81.82	19	大同市	77.26
5	海西蒙古族藏族自治州	81.78	20	海东市	76.95
6	拉萨市	81.19	21	运城市	76.50
7	银川市	81.14	22	曲靖市	76.40
8	渭南市	81.14	23	庆阳市	76.29
9	石嘴山市	80.76	24	三亚市	76.14
10	鞍山市	80.17	25	宝鸡市	75.93
11	天水市	80.11	26	哈密市	75.62
12	海口市	79.90	27	玉溪市	74.34
13	西宁市	79.47	28	桂林市	73.86
14	鄂尔多斯市	79.15	29	松原市	73.36
15	毕节市	79.09	30	遵义市	72.21

（三）基于行政层级分类的各城市得分

4 个直辖市的得分均在 77 分以上，排名依次为：上海市、北京市、天津市、重庆市。

表 10 直辖市消费者满意度得分

排名	城市	得分
1	上海市	83.65
2	北京市	82.67
3	天津市	81.28
4	重庆市	77.92

5 个计划单列市的得分均在 75 分以上，排名依次为：厦门市、青岛市、宁波市、深圳市、大连市。

表 11 计划单列市消费者满意度得分

排名	城市	得分
1	厦门市	84.20
2	青岛市	84.17
3	宁波市	82.49
4	深圳市	78.77
5	大连市	75.49

27 个省会城市中，得分在 75 分以上的城市有 21 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：杭州市、南京市、济南市；排名靠后的 3 个城市依次为：合肥市、昆明市、贵阳市。

表 12 省会城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	杭州市	86.67	15	武汉市	77.93
2	南京市	86.08	16	哈尔滨市	77.54
3	济南市	82.77	17	广州市	77.43
4	南宁市	82.65	18	郑州市	76.85
5	沈阳市	82.51	19	西安市	76.79
6	成都市	82.20	20	长沙市	76.43
7	拉萨市	81.19	21	福州市	76.41
8	银川市	81.14	22	兰州市	74.47
9	南昌市	80.23	23	呼和浩特市	74.39
10	海口市	79.90	24	长春市	73.67
11	乌鲁木齐市	79.82	25	合肥市	73.13
12	西宁市	79.47	26	昆明市	69.87
13	石家庄市	79.20	27	贵阳市	69.48
14	太原市	78.62			

其他 64 个城市中，有 55 个城市的消费者满意度得分在 75 分以上。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：吴忠市、苏州市、烟台市；排名靠后的 3 个城市依次为：遵义市、邯郸市、衡阳市。

表 13 其他城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	吴忠市	83.81	33	阜阳市	79.33
2	苏州市	83.35	34	鄂尔多斯市	79.15
3	烟台市	83.11	35	毕节市	79.09
4	常州市	82.97	36	南充市	79.01
5	无锡市	82.86	37	儋州市	78.78
6	嘉兴市	82.77	38	盐城市	78.59
7	山南市	82.66	39	徐州市	78.07

排名	城市	得分	排名	城市	得分
8	金华市	82.47	40	大庆市	77.81
9	芜湖市	82.43	41	齐齐哈尔市	77.78
10	济宁市	82.32	42	南阳市	77.58
11	日喀则市	82.31	43	上饶市	77.50
12	温州市	82.27	44	大同市	77.26
13	淄博市	82.23	45	海东市	76.95
14	泉州市	82.18	46	吉林市	76.79
15	南通市	82.02	47	运城市	76.50
16	洛阳市	81.84	48	曲靖市	76.40
17	绍兴市	81.83	49	庆阳市	76.29
18	克拉玛依市	81.82	50	东莞市	76.20
19	海西蒙古族藏族自治州	81.78	51	三亚市	76.14
20	宜昌市	81.37	52	宝鸡市	75.93
21	潍坊市	81.35	53	绵阳市	75.92
22	渭南市	81.14	54	哈密市	75.62
23	赣州市	81.06	55	保定市	75.57
24	临沂市	81.05	56	台州市	74.90
25	包头市	80.98	57	玉溪市	74.34
26	佛山市	80.77	58	桂林市	73.86
27	石嘴山市	80.76	59	唐山市	73.54
28	柳州市	80.21	60	松原市	73.36
29	鞍山市	80.17	61	汕头市	73.22
30	天水市	80.11	62	遵义市	72.21
31	襄阳市	79.92	63	邯郸市	71.12
32	岳阳市	79.50	64	衡阳市	70.61

（四）基于城市规模分类的各城市得分

6 个超大城市排名依次为：上海市、北京市、天津市、深圳市、重庆市、广州市。其中，上海、北京、天津三地得分均超 80 分，深圳、重庆、广州三地得分均低于 80 分。

表 14 超大城市消费者满意度得分

排名	城市	得分
1	上海市	83.65
2	北京市	82.67
3	天津市	81.28
4	深圳市	78.77
5	重庆市	77.92
6	广州市	77.43

10 个特大城市中，杭州市、南京市、沈阳市、成都市、佛山市等 5 个城市的满意度得分均在 80 分以上，武汉市、哈尔滨市、西安市、东莞市、汕头市等 5 个城市的满意度综合得分未超过 80 分，得分最高与最低相差 13.45 分。

表 15 特大城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	杭州市	86.67	6	武汉市	77.93
2	南京市	86.08	7	哈尔滨市	77.54
3	沈阳市	82.51	8	西安市	76.79
4	成都市	82.20	9	东莞市	76.20
5	佛山市	80.77	10	汕头市	73.22

20 个Ⅰ型大城市中，18 个城市的得分均在 70 分以上，只有 2 个城市得分低于 70 分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：厦门市、青岛市、苏州市；排名靠后的 3 个城市依次为：合肥市、昆明市、贵阳市。

表 16 Ⅰ型大城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	厦门市	84.20	11	乌鲁木齐市	79.82
2	青岛市	84.17	12	太原市	78.62
3	苏州市	83.35	13	郑州市	76.85

排名	城市	得分	排名	城市	得分
4	常州市	82.97	14	长沙市	76.43
5	无锡市	82.86	15	大连市	75.49
6	济南市	82.77	16	长春市	73.67
7	南宁市	82.65	17	唐山市	73.54
8	宁波市	82.49	18	合肥市	73.13
9	温州市	82.27	19	昆明市	69.87
10	淄博市	82.23	20	贵阳市	69.48

42 个Ⅱ型大城市中，得分均在 70 分以上。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：烟台市、嘉兴市、金华市；排名靠后的 3 个城市依次为：遵义市、邯郸市、衡阳市。

表 17 Ⅱ型大城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	烟台市	83.11	22	阜阳市	79.33
2	嘉兴市	82.77	23	石家庄市	79.20
3	金华市	82.47	24	毕节市	79.09
4	芜湖市	82.43	25	南充市	79.01
5	济宁市	82.32	26	盐城市	78.59
6	泉州市	82.18	27	徐州市	78.07
7	南通市	82.02	28	大庆市	77.81
8	洛阳市	81.84	29	齐齐哈尔市	77.78
9	宜昌市	81.37	30	南阳市	77.58
10	潍坊市	81.35	31	大同市	77.26
11	银川市	81.14	32	吉林市	76.79
12	临沂市	81.05	33	福州市	76.41
13	包头市	80.98	34	宝鸡市	75.93
14	南昌市	80.23	35	绵阳市	75.92
15	柳州市	80.21	36	保定市	75.57
16	鞍山市	80.17	37	台州市	74.90
17	天水市	80.11	38	兰州市	74.47

排名	城市	得分	排名	城市	得分
18	襄阳市	79.92	39	呼和浩特市	74.39
19	海口市	79.90	40	遵义市	72.21
20	岳阳市	79.50	41	邯郸市	71.12
21	西宁市	79.47	42	衡阳市	70.61

22 个城市中小型城市得分均在 73 分以上。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：吴忠市、山南市、日喀则市；排名靠后的 3 个城市依次为：玉溪市、桂林市、松原市。

表 18 中小型城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	吴忠市	83.81	12	儋州市	78.78
2	山南市	82.66	13	上饶市	77.50
3	日喀则市	82.31	14	海东市	76.95
4	绍兴市	81.83	15	运城市	76.50
5	克拉玛依市	81.82	16	曲靖市	76.40
6	海西蒙古族藏族自治州	81.78	17	庆阳市	76.29
7	拉萨市	81.19	18	三亚市	76.14
8	渭南市	81.14	19	哈密市	75.62
9	赣州市	81.06	20	玉溪市	74.34
10	石嘴山市	80.76	21	桂林市	73.86
11	鄂尔多斯市	79.15	22	松原市	73.36

（五）基于城市发展水平分类的各城市得分

4 个一线城市的消费者满意度得分均在 75 分以上。综合得分排名依次为：上海市、北京市、深圳市、广州市。

表 19 一线城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	上海市	83.65	3	深圳市	78.77
2	北京市	82.67	4	广州市	77.43

36 个二线城市中，消费者满意度得分在 80 分以上的有 20 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：杭州市、南京市、厦门市；排名靠后的 3 个城市依次为：呼和浩特市、长春市、合肥市。

表 20 二线城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	杭州市	86.67	19	佛山市	80.77
2	南京市	86.08	20	南昌市	80.23
3	厦门市	84.20	21	石家庄市	79.20
4	青岛市	84.17	22	鄂尔多斯市	79.15
5	苏州市	83.35	23	徐州市	78.07
6	烟台市	83.11	24	武汉市	77.93
7	常州市	82.97	25	重庆市	77.92
8	无锡市	82.86	26	大庆市	77.81
9	济南市	82.77	27	哈尔滨市	77.54
10	南宁市	82.65	28	郑州市	76.85
11	沈阳市	82.51	29	西安市	76.79
12	宁波市	82.49	30	长沙市	76.43
13	温州市	82.27	31	福州市	76.41
14	淄博市	82.23	32	东莞市	76.20
15	成都市	82.20	33	大连市	75.49
16	南通市	82.02	34	呼和浩特市	74.39
17	天津市	81.28	35	长春市	73.67
18	包头市	80.98	36	合肥市	73.13

34 个三线城市中，消费者满意度得分在 80 分以上的有 12 个，得分在 75 分以上的合计 23 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为嘉兴市、金华市、芜湖市；排名靠后的 3 个城市依次为衡阳市、昆明市、贵阳市，其中昆明、贵阳得分低于 70 分。

表 21 三线城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	嘉兴市	82.77	18	太原市	78.62
2	金华市	82.47	19	盐城市	78.59
3	芜湖市	82.43	20	吉林市	76.79
4	济宁市	82.32	21	三亚市	76.14
5	泉州市	82.18	22	绵阳市	75.92
6	洛阳市	81.84	23	保定市	75.57
7	克拉玛依市	81.82	24	台州市	74.90
8	宜昌市	81.37	25	兰州市	74.47
9	潍坊市	81.35	26	玉溪市	74.34
10	银川市	81.14	27	桂林市	73.86
11	临沂市	81.05	28	唐山市	73.54
12	柳州市	80.21	29	松原市	73.36
13	鞍山市	80.17	30	汕头市	73.22
14	襄阳市	79.92	31	邯郸市	71.12
15	海口市	79.90	32	衡阳市	70.61
16	乌鲁木齐市	79.82	33	昆明市	69.87
17	岳阳市	79.50	34	贵阳市	69.48

26 个四线及其他城市中，消费者满意度得分在 80 分以上的有 10 个，75—80 分的有 15 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为吴忠市、山南市、日喀则市；排名靠后的 3 个城市依次为庆阳市、哈密市、遵义市，遵义市得分与其他城市有一定差距。

表 22 四线及其他城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	吴忠市	83.81	14	南充市	79.01
2	山南市	82.66	15	儋州市	78.78
3	日喀则市	82.31	16	齐齐哈尔	77.78
4	绍兴市	81.83	17	南阳市	77.58
5	海西蒙古族藏族自治州	81.78	18	上饶市	77.50
6	拉萨市	81.19	19	大同市	77.26
7	渭南市	81.14	20	海东市	76.95
8	赣州市	81.06	21	运城市	76.50
9	石嘴山市	80.76	22	宝鸡市	75.93
10	天水市	80.11	23	曲靖市	76.40
11	西宁市	79.47	24	庆阳市	76.29
12	阜阳市	79.33	25	哈密市	75.62
13	毕节市	79.09	26	遵义市	72.21

（六）基于三大地理地区分类的各城市得分

42 个东部城市中，消费者满意度得分在 75 分以上的有 38 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：杭州市、南京市、厦门市；排名靠后的 3 个城市依次为：唐山市、汕头市、邯郸市。

表 23 东部城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	杭州市	86.67	22	潍坊市	81.35
2	南京市	86.08	23	天津市	81.28
3	厦门市	84.20	24	临沂市	81.05
4	青岛市	84.17	25	佛山市	80.77
5	上海市	83.65	26	鞍山市	80.17
6	苏州市	83.35	27	海口市	79.90
7	烟台市	83.11	28	石家庄市	79.20
8	常州市	82.97	29	儋州市	78.78
9	无锡市	82.86	30	深圳市	78.77
10	济南市	82.77	31	盐城市	78.59
11	嘉兴市	82.77	32	徐州市	78.07
12	北京市	82.67	33	广州市	77.43
13	沈阳市	82.51	34	福州市	76.41
14	宁波市	82.49	35	东莞市	76.20
15	金华市	82.47	36	三亚市	76.14
16	济宁市	82.32	37	保定市	75.57
17	温州市	82.27	38	大连市	75.49
18	淄博市	82.23	39	台州市	74.90
19	泉州市	82.18	40	唐山市	73.54
20	南通市	82.02	41	汕头市	73.22
21	绍兴市	81.83	42	邯郸市	71.12

24 个中部城市中，消费者满意度得分在 75 分以上的有 20 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：芜湖市、洛阳市、宜昌市；排名靠后的 3 个城市依次为：松原市、合肥市、衡阳市。

表 24 中部城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	芜湖市	82.43	13	南阳市	77.58
2	洛阳市	81.84	14	哈尔滨市	77.54
3	宜昌市	81.37	15	上饶市	77.50
4	赣州市	81.06	16	大同市	77.26
5	南昌市	80.23	17	郑州市	76.85
6	襄阳市	79.92	18	吉林市	76.79
7	岳阳市	79.50	19	运城市	76.50
8	阜阳市	79.33	20	长沙市	76.43
9	太原市	78.62	21	长春市	73.67
10	武汉市	77.93	22	松原市	73.36
11	大庆市	77.81	23	合肥市	73.13
12	齐齐哈尔市	77.78	24	衡阳市	70.61

34 个西部城市中，消费者满意度得分在 75 分以上的有 27 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：吴忠市、山南市、南宁市；排名靠后的 3 个城市依次为：遵义市、昆明市、贵阳市。

表 25 西部城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	吴忠市	83.81	18	毕节市	79.09
2	山南市	82.66	19	南充市	79.01
3	南宁市	82.65	20	重庆市	77.92
4	日喀则市	82.31	21	海东市	76.95
5	成都市	82.20	22	西安市	76.79
6	克拉玛依市	81.82	23	曲靖市	76.40
7	海西蒙古族藏族自治州	81.78	24	庆阳市	76.29
8	拉萨市	81.19	25	宝鸡市	75.93
9	银川市	81.14	26	绵阳市	75.92
10	渭南市	81.14	27	哈密市	75.62

排名	城市	得分	排名	城市	得分
11	包头市	80.98	28	兰州市	74.47
12	石嘴山市	80.76	29	呼和浩特市	74.39
13	柳州市	80.21	30	玉溪市	74.34
14	天水市	80.11	31	桂林市	73.86
15	乌鲁木齐市	79.82	32	遵义市	72.21
16	西宁市	79.47	33	昆明市	69.87
17	鄂尔多斯市	79.15	34	贵阳市	69.48

（七）基于七大地理地区分类的各城市得分

31 个华东区域城市中，有 24 个城市的消费者满意度得分超过 80 分，总体表现亮眼。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：杭州市、南京市、厦门市；排名靠后的 3 个城市依次为：福州市、台州市、合肥市，且台州、合肥两个城市得分在 75 分以下。

表 26 华东城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	杭州市	86.67	17	淄博市	82.23
2	南京市	86.08	18	泉州市	82.18
3	厦门市	84.20	19	南通市	82.02
4	青岛市	84.17	20	绍兴市	81.83
5	上海市	83.65	21	潍坊市	81.35
6	苏州市	83.35	22	赣州市	81.06
7	烟台市	83.11	23	临沂市	81.05
8	常州市	82.97	24	南昌市	80.23
9	无锡市	82.86	25	阜阳市	79.33
10	济南市	82.77	26	盐城市	78.59
11	嘉兴市	82.77	27	徐州市	78.07
12	宁波市	82.49	28	上饶市	77.50
13	金华市	82.47	29	福州市	76.41
14	芜湖市	82.43	30	台州市	74.90
15	济宁市	82.32	31	合肥市	73.13
16	温州市	82.27			

12 个华北区域城市中，北京、天津、包头 3 个城市满意度得分超过 80 分；石家庄、鄂尔多斯、太原、大同、运城、保定 6 个城市满意度得分在 75 分以上，呼和浩特、唐山和邯郸 3 个城市满意度得分在 75 分以下。

表 27 华北城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	北京市	82.67	7	大同市	77.26
2	天津市	81.28	8	运城市	76.50
3	包头市	80.98	9	保定市	75.57
4	石家庄市	79.20	10	呼和浩特市	74.39
5	鄂尔多斯市	79.15	11	唐山市	73.54
6	太原市	78.62	12	邯郸市	71.12

11 个华南区域城市中，南宁、佛山、柳州 3 个城市满意度得分超过 80 分，海口、儋州、深圳、广州、东莞、三亚 6 个城市满意度得分超过 75 分，桂林、汕头 2 个城市得分低于 75 分。

表 28 华南城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	南宁市	82.65	7	广州市	77.43
2	佛山市	80.77	8	东莞市	76.20
3	柳州市	80.21	9	三亚市	76.14
4	海口市	79.90	10	桂林市	73.86
5	儋州市	78.78	11	汕头市	73.22
6	深圳市	78.77			

9 个华中区域城市中，仅衡阳市的消费者满意度得分在 75 分以下。排名依次为：洛阳市、宜昌市、襄阳市、岳阳市、武汉市、南阳市、郑州市、长沙市、衡阳市。

表 29 华中城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	洛阳市	81.84	6	南阳市	77.58
2	宜昌市	81.37	7	郑州市	76.85
3	襄阳市	79.92	8	长沙市	76.43
4	岳阳市	79.50	9	衡阳市	70.61
5	武汉市	77.93			

9 个东北区域城市中，沈阳、鞍山 2 个城市得分超过 80 分，大庆、齐齐哈尔、哈尔滨、吉林、大连 5 个城市的满意度得分超过 75 分，长春市、松原 2 个城市得分在 75 分以下。东北区域 9 个城市的具体得分和排名详见下表 30。

表 30 东北城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	沈阳市	82.51	6	吉林市	76.79
2	鞍山市	80.17	7	大连市	75.49
3	大庆市	77.81	8	长春市	73.67
4	齐齐哈尔市	77.78	9	松原市	73.36
5	哈尔滨市	77.54			

15 个西北区域城市中，消费者满意度得分在 80 分以上的有 7 个，得分在 75 分以上的共计 14 个。西北地区各个城市的满意度综合得分和排名情况详见表 31。

表 31 西北城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	吴忠市	83.81	9	西宁市	79.47
2	克拉玛依市	81.82	10	海东市	76.95
3	海西蒙古族藏族自治州	81.78	11	西安市	76.79
4	银川市	81.14	12	庆阳市	76.29
5	渭南市	81.14	13	宝鸡市	75.93
6	石嘴山市	80.76	14	哈密市	75.62
7	天水市	80.11	15	兰州市	74.47
8	乌鲁木齐市	79.82			

13 个西南区域城市中，消费者满意度得分在 75 分以上的有 9 个。排名靠前的 3 个城市依次为：成都市、日喀则市、山南市；排名靠后的 3 个城市依次为：南充市、昆明市、贵阳市。

表 32 西南城市消费者满意度得分

排名	城市	得分	排名	城市	得分
1	山南市	82.66	8	曲靖市	76.40
2	日喀则市	82.31	9	绵阳市	75.92
3	成都市	82.20	10	玉溪市	74.34
4	拉萨市	81.19	11	遵义市	72.21
5	毕节市	79.09	12	昆明市	69.87
6	南充市	79.01	13	贵阳市	69.48
7	重庆市	77.92			

二、100个城市一级指标得分情况

1. 在“消费供给”方面。全国综合得分为 81.35 分，总体来看，有 52 个城市的“消费供给”得分高于全国综合水平。81 个

城市的得分分布介于75-85分之间。其中，排名靠前的3个城市依次为：杭州市90.01分、泉州市87.71分、成都市86.95分；排名靠后的3个城市依次为:昆明市72.08分、遵义市71.99分、贵阳市67.43分。最高得分与最低得分之间相差22.58分。

2.在“消费环境”方面。全国综合得分为80.61分，总体来看，有51个城市的“消费环境”得分高于全国综合水平。38个城市的得分分布介于75-80分之间。其中，排名靠前的3个城市依次为：杭州市87.55分、南京市86.36分、厦门市85.68分；排名靠后的3个城市依次为:昆明市71.94分、邯郸市71.22分、贵阳市69.85分。最高得分与最低得分之间相差17.70分。

3.在“消费维权”方面。全国综合得分为74.61分，总体来看，有53个城市的消费维权得分高于全国综合水平。有49个城市的得分分布介于75-85分之间，有1个城市得分低于60分。其中，排名靠前的3个城市依次为：南京市85.55分、杭州市82.32分、克拉玛依市82.30分、；排名靠后的3个城市依次为：昆明市62.91分、长春市62.41分、衡阳市58.77分。最高得分与最低得分之间相差26.78分。

从100个城市各自的一级指标得分来看，“消费维权”普遍是得分最低的一级指标，是消费者满意度测评结果的关键短板。只有3个城市的“消费供给”是得分最低的一级指标，分别是：克拉玛依市、拉萨市、昆明市。

表 33 100 个城市消费者满意度一级指标得分

序号	城市	消费供给	消费环境	消费维权
1	杭州市	90.01	87.55	82.32
2	南京市	85.65	86.36	85.55
3	厦门市	85.64	85.68	79.27
4	青岛市	85.63	85.19	80.54
5	吴忠市	86.00	85.60	77.59
6	上海市	84.50	85.12	79.11
7	苏州市	85.02	83.85	81.02
8	烟台市	85.17	83.59	80.61
9	常州市	85.04	84.13	78.57
10	无锡市	85.04	83.98	78.50
11	济南市	85.83	84.01	77.58
12	嘉兴市	82.06	83.51	81.11
13	北京市	84.68	84.63	76.10
14	山南市	82.59	83.45	80.51
15	南宁市	83.71	83.63	79.35
16	沈阳市	84.74	84.35	76.14
17	宁波市	84.04	82.67	81.13
18	金华市	84.54	83.29	79.03
19	芜湖市	83.05	83.32	79.59
20	济宁市	84.54	82.24	81.26
21	日喀则市	81.91	83.30	79.81
22	温州市	82.93	83.37	78.83
23	淄博市	84.70	83.65	76.90
24	成都市	86.95	83.58	75.68
25	泉州市	87.71	83.36	75.77
26	南通市	82.93	83.31	77.91
27	洛阳市	82.85	81.98	80.88
28	绍兴市	80.56	83.55	77.80
29	克拉玛依市	81.27	81.77	82.30
30	海西蒙古族藏族自治州	82.57	84.06	75.01
31	宜昌市	84.02	82.40	77.00
32	潍坊市	83.50	82.74	76.25
33	天津市	82.50	81.72	79.40
34	拉萨市	80.74	81.35	81.03
35	银川市	84.23	82.79	74.82

序号	城市	消费供给	消费环境	消费维权
36	渭南市	81.70	82.61	76.74
37	赣州市	82.77	82.94	74.88
38	临沂市	81.90	81.34	79.73
39	包头市	84.00	82.16	76.01
40	佛山市	83.41	81.72	76.64
41	石嘴山市	81.40	81.96	77.10
42	南昌市	82.68	82.04	73.80
43	柳州市	81.28	81.80	75.21
44	鞍山市	80.54	80.91	77.89
45	天水市	82.87	80.89	76.35
46	襄阳市	82.43	80.82	76.00
47	海口市	81.26	80.80	76.62
48	乌鲁木齐市	79.46	80.22	78.92
49	岳阳市	79.45	79.97	78.25
50	西宁市	83.05	80.76	73.84
51	阜阳市	80.34	79.67	77.80
52	石家庄市	81.52	80.90	73.18
53	鄂尔多斯市	80.49	80.92	73.50
54	毕节市	78.08	80.59	75.50
55	南充市	82.85	80.11	73.78
56	儋州市	79.31	79.10	77.58
57	深圳市	81.96	80.37	72.51
58	太原市	80.14	79.76	74.58
59	盐城市	79.70	80.62	72.33
60	徐州市	78.75	79.96	72.46
61	武汉市	82.80	78.59	73.33
62	重庆市	81.93	79.51	71.21
63	大庆市	80.44	80.36	69.24
64	齐齐哈尔市	84.22	80.97	65.26
65	南阳市	82.09	79.36	70.06
66	哈尔滨市	82.48	79.58	69.07
67	上饶市	77.18	78.31	75.45
68	广州市	80.32	78.81	71.97
69	大同市	81.12	79.30	69.41
70	海东市	78.83	79.10	69.92
71	郑州市	80.32	78.20	71.14
72	吉林市	79.27	79.78	67.10

序号	城市	消费供给	消费环境	消费维权
73	西安市	81.18	77.83	71.38
74	运城市	79.68	76.86	73.70
75	长沙市	78.06	76.62	74.97
76	福州市	77.93	78.10	70.87
77	曲靖市	77.35	79.71	66.70
78	庆阳市	81.61	77.75	69.21
79	东莞市	79.43	77.64	70.38
80	三亚市	76.61	77.86	71.12
81	宝鸡市	80.43	78.04	67.50
82	绵阳市	78.40	79.13	65.62
83	哈密市	76.03	79.24	65.38
84	保定市	79.21	78.27	66.03
85	大连市	80.54	77.66	66.60
86	台州市	78.76	77.15	66.47
87	兰州市	78.24	76.70	66.15
88	呼和浩特市	78.15	76.39	66.70
89	玉溪市	77.85	75.69	68.61
90	桂林市	74.62	75.49	68.91
91	长春市	76.46	77.16	62.41
92	唐山市	78.09	75.93	64.31
93	松原市	77.62	75.95	63.76
94	汕头市	73.34	75.74	66.17
95	合肥市	76.75	75.31	65.02
96	遵义市	71.99	72.64	71.15
97	邯郸市	73.08	71.22	69.71
98	衡阳市	74.14	74.16	58.77
99	昆明市	72.08	71.94	62.91
100	贵阳市	67.43	69.85	69.63

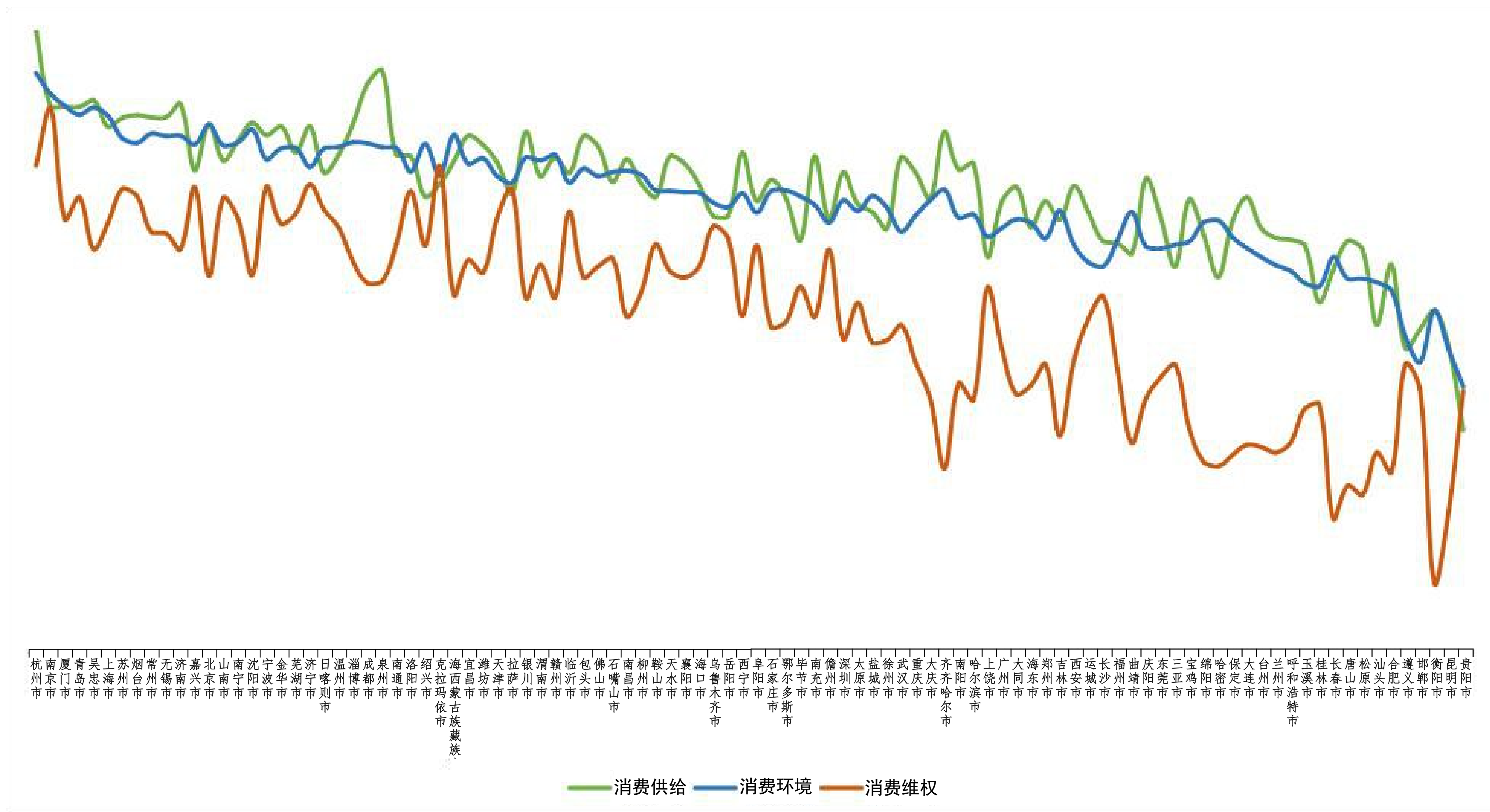


图 13　100 个城市消费者满意度一级指标满意度得分示意图

三、100个城市二级指标得分情况

1.在“供给丰富性”方面。全国综合得分为81.62分，总体来看，有48个城市的得分高于全国综合得分，80个城市的得分分布介于75-85分之间。其中，排名靠前的3个城市依次为：杭州市90.74分、济南市87.90分、泉州市87.24分；排名靠后的3个城市依次为：遵义市73.14分、昆明市72.39分、贵阳市68.86分。最高得分与最低得分之间相差21.88分。

2.在“供给便利性”方面。全国综合得分为84.46分，总体来看，有51个城市的得分高于全国综合得分。有92个城市的得分高于80分。其中排名靠前的3个城市依次为：杭州市92.25分、吴忠市91.11分、成都市89.89分；排名靠后的3个城市依次为：遵义市75.49分、昆明市75.24分、贵阳市69.94分。最高得分与最低得分之间相差22.31分。

3.在“供给创新性”方面。全国综合得分为76.48分，总体来看，有52个城市的得分高于全国综合得分。有63个城市的得分分布介于75-85分之间。其中，排名靠前的3个城市依次为：泉州市87.03分、杭州市85.82分、青岛市83.76分；排名靠后的3个城市依次为：长春市63.21分、贵阳市61.95分、哈密市61.91分。最高得分与最低得分之间相差25.12分。

4.在“质量水平”方面。全国综合得分为83.41分，总体来看，有55个城市的得分高于全国综合得分。有86个城市的得分高于80分。其中，排名靠前的3个城市依次为：吴忠市88.68分、杭州市88.16分、上海市87.90分；排名靠后的3个城市依次为：遵义市75.34分、邯郸市75.15分、贵阳市73.03分。最

高得分与最低得分之间相差 15.65 分。

5.在“服务水平”方面。全国综合得分为 78.07 分，总体来看，有 53 个城市的得分高于全国综合得分。有 74 个城市的得分分布介于 75-85 分之间。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：杭州市 88.33 分、济南市 84.88 分、青岛市 84.06 分；排名靠后的 3 个城市依次为：邯郸市 66.81 分、遵义市 65.38 分、贵阳市 58.66 分。最高得分与最低得分之间相差 29.67 分。

6.在“消费设施”方面。全国综合得分为 79.94 分，总体来看，有 51 个城市的得分高于全国综合得分。有 81 个城市的得分分布介于 75-85 分之间。其中排名靠前的 3 个城市依次为：南京市 89.86 分、泉州市 89.48 分、杭州市 88.84 分；排名靠后的 3 个城市依次为：唐山市 71.43 分、合肥市 70.55 分、昆明市 68.21 分。最高得分与最低得分之间相差 21.65 分。

7.在“价格合理”方面。全国综合得分为 81.40 分，总体来看，有 50 个城市的得分高于全国综合得分。有 70 个城市的得分高于 80 分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：厦门市 87.73 分、杭州市 87.23 分、北京市 86.75 分；排名靠后的 3 个城市依次为：遵义市 72.71 分、邯郸市 70.03 分、贵阳市 68.94 分。最高得分与最低得分之间相差 18.79 分。

8.在“信息真实”方面。全国综合得分为 74.53 分，总体来看，有 53 个城市的得分高于全国综合得分。有 46 个城市的得分分布介于 75-85 分之间。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：吴忠市 84.58 分、杭州市 83.83 分、上海市 83.55 分；排名靠后的 3 个城市依次为：遵义市 60.59 分、贵阳市 59.44 分、泉州市 42.50

分。最高得分与最低得分之间相差 42.08 分。

9. 在“售后保障”方面。全国综合得分为 78.76 分，总体来看，有 52 个城市的得分高于全国综合得分。有 84 个城市的得分分布介于 75-85 分之间。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：杭州市 88.33 分、青岛市 84.99 分、泉州市 84.68 分；排名靠后的 3 个城市依次为：昆明市 67.94 分、遵义市 66.28 分、贵阳市 60.30 分。最高得分与最低得分之间相差 28.03 分。

10. 在“商家信任度”方面。全国综合得分为 79.47 分，总体来看，有 52 个城市的得分高于全国综合得分。有 85 个城市的得分分布介于 75-85 分之间。其中，排名靠前的 3 个城市依次为杭州市 87.10 分、青岛市 85.69 分、厦门市 84.94 分；排名靠后的 3 个城市依次为：邯郸市 69.60 分、遵义市 67.51 分、贵阳市 61.11 分。最高得分与最低得分之间相差 25.99 分。

11. 在“交易安全”方面。全国综合得分为 74.01 分，总体来看，有 58 个城市的得分高于全国综合得分。有 17 个城市的得分高于 80 分，有 1 个城市得分低于 60 分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：泉州市 86.92 分、南京市 86.48 分、芜湖市 86.30 分；排名靠后的 3 个城市依次为：唐山市 61.99 分、合肥市 61.12 分、呼和浩特市 59.11 分。最高得分与最低得分之间相差 27.81 分。

12. 在“消费知情权”方面。全国综合得分为 87.78 分，总体来看，有 51 个城市的得分高于全国综合得分。有 35 个城市的得分高于 90 分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：海西蒙古族藏族自治州 95.68 分、曲靖市 95.26 分、吴忠市 95.00 分；排名靠后的 3 个城市依次为：阜阳市 81.75 分、长沙市 80.83 分、

邯郸市 77.73 分。最高得分与最低得分之间相差 17.95 分。

13. 在“消费自主选择权”方面。全国综合得分为 92.06 分，总体来看，有 56 个城市的得分高于全国综合得分。有 72 个城市的得分高于 90 分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：海西蒙古族藏族自治州 98.08 分、重庆市 97.08 分、海东市 97.00 分；排名靠后的 3 个城市依次为：阜阳市 85.09 分、台州市 84.71 分、长沙市 83.51 分。最高得分与最低得分之间相差 14.57 分。

14. 在“权益保护”方面。全国综合得分为 73.28 分，总体来看，有 44 个城市的得分高于全国综合得分。有 37 个城市的得分高于 75 分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为芜湖市 87.42 分、洛阳市 85.07 分、南京市 84.97 分；排名靠后的 3 个城市依次为：昆明市 52.72 分、三亚市 49.92 分、泉州市 47.41 分。最高得分与最低得分之间相差 40.01 分。

15. 在“消费宣传”方面。全国综合得分为 74.61 分，总体来看，有 55 个城市的得分高于全国综合得分。有 52 个城市的得分分布介于 75-85 分之间。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：泉州市 87.75 分、南京市 86.08 分、常州市 84.22 分；排名靠后的 3 个城市依次为：松原市 61.97 分、长春市 58.80 分、衡阳市 55.60 分。最高得分与最低得分之间相差 32.15 分。

16. 在“消费执法”方面。全国综合得分为 75.68 分，总体来看，有 54 个城市的得分高于全国综合得分。有 57 个城市的得分高于 75 分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：泉州市 88.28 分、南京市 85.57 分、南宁市 84.14 分；排名靠后的 3 个城市依次为：唐山市 64.19 分、长春市 63.95 分、衡阳市 58.06 分。最高得分与最低得分之间相差 30.22 分。

表 34 100 个城市消费者满意度二级指标得分

序号	城市	供给丰富性	供给便利性	供给创新性	质量水平	服务水平	消费设施	价格合理	信息真实	售后保障	商家信任度	交易安全	消费知情权	消费自主选择权	权益保护	消费宣传	消费执法
1	杭州市	90.74	92.25	85.82	88.16	88.33	88.84	87.23	83.83	88.33	87.10	84.08	88.75	91.11	78.79	84.22	83.53
2	南京市	86.66	86.63	82.95	86.88	82.31	89.86	86.28	82.27	82.74	82.13	86.48	92.80	96.09	84.97	86.08	85.57
3	厦门市	85.33	87.46	83.39	87.39	84.20	84.77	87.73	76.87	83.87	84.94	84.13	92.82	92.27	76.29	80.53	80.59
4	青岛市	83.58	88.68	83.76	86.96	84.60	85.12	85.04	79.42	84.99	85.69	81.22	89.28	91.08	80.04	80.70	80.80
5	吴忠市	86.41	91.11	78.04	88.68	82.07	84.76	85.86	84.58	83.74	84.37	75.65	95.00	96.97	68.87	79.56	82.90
6	上海市	84.31	87.57	80.27	87.90	81.64	84.49	86.25	83.55	82.12	82.61	79.46	92.76	95.12	73.50	81.00	81.98
7	苏州市	84.44	87.05	82.78	85.09	83.04	84.26	83.51	80.65	83.99	83.62	79.15	87.76	89.23	82.45	80.52	80.31
8	烟台市	85.72	86.83	82.05	84.67	83.31	83.68	83.47	80.00	83.46	83.83	79.85	86.50	88.52	79.24	80.49	81.79
9	常州市	83.98	87.58	82.65	86.47	82.89	83.53	85.56	79.86	82.78	82.43	77.39	90.52	93.13	77.46	78.34	79.65
10	无锡市	86.46	87.75	79.30	86.14	79.93	84.67	84.39	79.56	81.06	81.18	79.19	93.19	95.90	67.90	82.71	83.41
11	济南市	87.90	88.09	79.92	86.40	84.88	83.27	84.66	76.38	82.73	84.39	78.15	88.31	92.63	82.99	74.54	75.82
12	嘉兴市	80.74	84.08	80.78	84.89	80.22	82.49	84.25	80.96	82.02	81.47	80.59	90.73	91.73	80.80	81.22	81.27
13	北京市	85.54	88.33	78.25	87.75	81.51	83.77	86.75	79.94	83.00	83.53	75.60	93.62	95.22	75.72	75.67	76.76
14	山南市	81.59	83.09	83.13	84.42	82.47	83.33	83.81	78.33	83.03	83.23	83.23	85.95	87.63	76.31	83.23	81.57
15	南宁市	84.17	85.33	80.75	84.87	80.49	84.38	85.54	74.83	80.13	81.01	81.33	92.57	95.61	68.80	83.65	84.14
16	沈阳市	84.48	87.23	81.46	86.33	82.54	83.32	85.38	80.09	82.44	82.99	82.19	90.06	90.81	74.87	76.28	77.05

序号	城市	供给丰富性	供给便利性	供给创新性	质量水平	服务水平	消费设施	价格合理	信息真实	售后保障	商家信任度	交易安全	消费知情权	消费自主选择权	权益保护	消费宣传	消费执法
17	宁波市	83.14	86.52	81.54	83.40	83.14	84.59	83.93	69.71	83.64	83.46	80.71	85.69	87.72	83.91	78.46	81.18
18	金华市	85.37	86.67	80.41	84.84	81.70	82.66	82.79	78.96	82.26	83.15	78.78	88.50	92.74	83.33	76.83	77.47
19	芜湖市	83.20	87.00	77.11	83.00	81.89	86.63	82.98	73.63	81.11	82.78	86.30	87.61	88.33	87.42	75.19	77.07
20	济宁市	84.36	86.00	82.62	83.04	82.16	82.12	81.82	78.71	82.46	82.90	78.58	83.93	88.15	81.88	81.24	80.78
21	日喀则市	80.56	83.01	81.99	84.33	82.06	82.32	83.58	80.92	82.57	82.87	81.10	86.56	88.81	74.96	82.39	81.51
22	温州市	81.13	85.47	81.48	84.00	82.21	83.44	83.37	80.18	82.99	82.14	80.15	88.50	89.36	77.48	79.16	79.63
23	淄博市	84.56	87.38	80.96	85.08	80.22	84.92	86.19	70.36	81.36	83.42	80.92	92.32	94.91	72.63	77.11	80.11
24	成都市	86.81	89.89	82.82	85.95	84.30	82.21	84.47	73.64	84.17	84.86	76.04	89.53	92.38	74.30	75.97	76.55
25	泉州市	87.24	88.58	87.03	87.37	84.27	89.48	85.46	42.50	84.68	84.60	86.92	90.85	93.06	47.41	87.75	88.28
26	南通市	83.34	86.21	77.63	85.33	81.47	81.28	82.69	80.60	81.92	81.42	77.60	92.11	93.89	79.86	76.40	77.61
27	洛阳市	81.68	84.33	82.17	83.55	80.45	81.54	82.06	77.28	81.56	81.78	78.66	86.57	88.68	85.07	79.16	78.99
28	绍兴市	81.76	82.75	75.84	84.66	78.85	82.65	84.76	80.45	80.74	79.55	82.68	92.87	93.93	79.25	76.76	77.53
29	克拉玛依市	80.44	82.37	80.73	81.75	81.26	81.44	82.05	78.57	82.06	81.99	79.89	84.30	85.70	84.54	81.95	80.80
30	海西蒙古族藏族自治州	82.06	87.42	76.15	87.15	78.73	82.43	83.87	81.05	81.19	82.27	77.34	95.68	98.08	67.20	76.04	80.37
31	宜昌市	83.67	85.83	81.79	84.86	81.76	80.15	82.41	78.65	81.46	81.72	76.50	88.26	91.77	74.16	77.92	78.49
32	潍坊市	84.27	87.97	76.02	85.43	81.26	83.17	83.82	78.15	80.67	81.86	76.72	88.52	90.33	82.20	73.17	74.11

序号	城市	供给丰富性	供给便利性	供给创新性	质量水平	服务水平	消费设施	价格合理	信息真实	售后保障	商家信任度	交易安全	消费知情权	消费自主选择权	权益保护	消费宣传	消费执法
33	天津市	82.03	85.69	78.44	84.10	80.85	81.37	81.68	76.58	81.20	82.30	73.78	87.80	90.41	82.85	78.34	77.53
34	拉萨市	79.22	81.69	81.28	82.49	80.11	81.57	82.15	75.76	81.47	81.57	80.04	83.09	85.85	81.03	81.85	80.33
35	银川市	86.42	88.55	75.15	87.02	80.97	81.19	84.46	76.46	81.08	82.94	70.63	92.10	95.60	65.45	77.51	80.04
36	渭南市	81.41	82.86	80.39	83.91	79.51	80.38	80.41	81.65	80.32	78.73	79.12	93.18	96.49	67.61	81.75	79.79
37	赣州市	81.77	84.79	81.08	85.78	81.89	81.61	84.18	72.95	81.71	81.48	78.74	90.54	93.52	66.27	78.46	78.72
38	临沂市	80.52	83.02	82.00	83.70	78.63	81.18	80.90	75.37	79.93	79.37	77.31	89.53	91.74	73.89	81.65	82.78
39	包头市	85.16	87.41	77.58	85.94	80.51	81.32	81.72	78.26	80.14	80.00	74.63	89.59	93.87	81.15	73.36	74.15
40	佛山市	83.13	86.74	78.91	84.13	80.53	80.91	83.96	72.89	80.49	81.58	73.98	89.80	92.17	77.12	75.79	76.97
41	石嘴山市	82.03	87.02	72.40	85.76	78.93	82.46	82.17	79.86	79.96	81.03	69.77	89.74	95.01	72.64	77.25	80.54
42	南昌市	83.16	84.90	78.84	85.87	79.75	79.54	83.60	75.30	80.56	81.26	74.41	90.94	93.39	63.69	77.65	78.63
43	柳州市	81.06	82.83	79.31	83.66	79.09	82.28	83.39	70.95	78.54	79.49	78.65	91.71	94.77	62.21	80.52	81.10
44	鞍山市	78.96	82.83	79.19	82.05	77.84	81.87	80.07	77.58	78.94	79.27	78.17	88.56	88.93	76.91	77.34	79.14
45	天水市	82.87	85.38	79.19	83.59	80.51	81.12	80.17	72.79	79.78	80.44	78.01	87.19	86.89	76.57	76.11	76.36
46	襄阳市	82.26	84.89	79.07	84.92	77.26	77.64	83.72	77.69	78.23	78.04	71.16	91.87	93.65	74.65	75.67	77.37
47	海口市	81.39	83.20	78.27	83.50	79.33	78.69	82.24	71.44	79.00	79.74	75.61	89.67	92.79	70.97	78.72	79.36
48	乌鲁木齐市	78.80	81.11	77.90	82.28	78.83	80.01	79.75	75.92	79.64	79.87	77.50	84.60	85.73	77.11	80.12	79.34
49	岳阳市	79.73	81.42	76.21	81.75	77.56	80.96	80.03	73.94	76.90	77.05	77.52	87.12	90.96	78.36	78.24	78.19

序号	城市	供给丰富性	供给便利性	供给创新性	质量水平	服务水平	消费设施	价格合理	信息真实	售后保障	商家信任度	交易安全	消费知情权	消费自主选择权	权益保护	消费宣传	消费执法
50	西宁市	83.79	86.92	76.48	85.10	78.39	79.01	80.93	75.55	78.81	80.87	68.64	91.05	94.80	68.03	74.66	77.79
51	阜阳市	79.00	82.32	79.15	80.55	79.30	79.96	79.81	76.65	79.27	79.97	75.75	81.75	85.09	79.04	78.11	76.56
52	石家庄市	82.27	84.27	76.57	82.61	78.88	78.70	81.10	80.38	78.38	78.91	75.76	86.60	92.98	71.73	75.34	72.50
53	鄂尔多斯市	81.01	85.59	72.40	85.01	78.29	79.90	79.18	76.86	79.75	81.57	70.59	90.48	92.72	71.49	73.64	74.99
54	毕节市	77.55	80.11	75.80	81.32	74.72	82.13	81.60	74.53	76.51	76.36	78.97	91.62	94.98	60.03	81.62	82.66
55	南充市	83.52	85.25	78.50	83.06	76.96	79.11	82.51	68.01	77.39	79.39	71.59	91.99	96.81	75.48	72.46	73.54
56	儋州市	78.52	80.63	78.39	80.57	78.18	77.91	80.18	76.44	78.12	79.41	74.59	82.52	85.26	78.35	77.44	77.09
57	深圳市	83.67	85.32	74.90	84.66	78.86	79.00	80.29	72.99	78.68	80.40	68.25	89.97	95.96	65.79	75.34	75.48
58	太原市	79.03	84.24	75.56	79.74	75.75	79.48	80.81	74.83	76.42	76.85	81.49	87.29	89.85	79.83	72.36	72.25
59	盐城市	79.11	84.53	73.38	83.47	76.97	78.93	80.35	74.59	76.78	80.11	75.61	91.26	94.27	72.79	70.34	73.66
60	徐州市	78.92	82.33	73.31	84.68	74.89	74.50	82.68	73.91	75.63	75.45	76.26	93.45	95.71	68.55	73.43	74.77
61	武汉市	83.14	85.61	78.25	83.28	77.68	78.52	80.61	63.86	79.09	79.26	68.72	86.52	90.07	67.89	75.02	76.24
62	重庆市	83.07	85.04	75.96	82.70	74.97	76.88	82.44	73.21	75.97	78.46	66.86	94.79	97.08	69.13	72.30	71.96
63	大庆市	82.39	85.03	71.31	84.38	77.55	77.84	82.03	76.40	79.87	81.01	67.26	89.24	93.01	63.15	70.49	73.04
64	齐齐哈尔市	87.10	86.83	76.78	83.75	82.11	79.14	80.80	72.57	80.18	81.32	74.34	85.61	92.47	68.99	62.36	64.74
65	南阳市	84.31	86.17	73.33	83.69	75.98	77.23	79.94	75.39	77.65	78.77	67.70	89.24	94.07	66.99	69.64	72.86
66	哈尔滨市	83.66	85.53	76.55	84.33	76.42	79.20	80.51	72.01	77.24	78.41	71.37	87.34	93.12	76.84	64.81	66.47

序号	城市	供给丰富性	供给便利性	供给创新性	质量水平	服务水平	消费设施	价格合理	信息真实	售后保障	商家信任度	交易安全	消费知情权	消费自主选择权	权益保护	消费宣传	消费执法
67	上饶市	77.14	79.22	74.24	79.76	73.58	80.38	80.27	67.70	74.39	74.36	75.36	89.86	93.25	67.05	78.77	79.36
68	广州市	79.95	83.56	76.07	82.59	77.59	77.08	80.37	74.34	76.67	77.67	68.54	86.87	90.66	67.35	73.98	73.95
69	大同市	81.18	85.10	75.26	82.91	76.83	77.19	79.89	74.55	78.13	79.82	69.08	87.80	91.62	67.86	70.24	69.94
70	海东市	79.21	83.94	70.90	83.10	73.74	76.20	79.74	74.74	76.37	78.51	66.89	93.31	97.00	68.33	67.51	73.25
71	郑州市	79.02	83.54	77.25	83.86	77.14	74.66	80.18	73.30	77.33	76.70	63.26	88.26	92.36	76.45	68.11	69.46
72	吉林市	79.96	83.70	71.92	82.68	74.71	79.31	83.55	73.35	76.09	78.96	74.39	89.37	89.76	70.62	64.77	66.26
73	西安市	81.04	83.35	78.18	79.42	75.34	79.80	73.77	74.39	76.63	77.98	74.68	82.86	87.26	67.22	73.17	73.19
74	运城市	77.87	83.48	76.43	79.58	74.88	75.67	77.93	72.35	77.16	76.55	65.92	84.30	88.48	77.20	71.07	73.13
75	长沙市	77.60	80.43	75.17	78.35	76.59	75.86	77.76	71.83	76.27	76.17	70.94	80.83	83.51	78.57	74.41	72.58
76	福州市	78.26	81.70	72.02	81.45	74.26	80.42	79.67	66.26	75.42	74.04	76.95	86.57	88.95	72.68	69.52	70.58
77	曲靖市	78.56	82.82	67.83	85.24	71.30	78.37	82.88	73.08	75.57	78.53	68.73	95.26	96.03	52.90	69.82	75.09
78	庆阳市	83.16	85.55	73.90	82.77	75.32	74.00	77.32	71.10	77.12	78.80	64.18	91.02	92.14	66.85	68.17	71.98
79	东莞市	79.06	83.24	74.33	80.77	75.46	76.61	79.59	70.13	75.75	76.61	70.76	84.71	89.81	67.36	71.15	72.13
80	三亚市	77.66	78.01	73.26	78.32	72.25	81.18	79.02	65.95	71.75	71.93	79.60	90.78	94.82	49.92	80.01	80.51
81	宝鸡市	80.53	84.70	74.07	83.65	76.10	75.24	81.07	72.06	75.19	77.43	62.57	89.76	92.88	61.53	69.35	70.70
82	绵阳市	80.46	84.92	66.30	83.33	74.40	74.82	80.08	71.29	77.22	78.80	70.61	91.90	96.16	64.13	64.08	68.11
83	哈密市	79.97	82.31	61.91	83.67	74.09	75.97	80.33	76.91	75.53	77.52	66.62	94.35	96.22	60.81	67.43	67.30

序号	城市	供给丰富性	供给便利性	供给创新性	质量水平	服务水平	消费设施	价格合理	信息真实	售后保障	商家信任度	交易安全	消费知情权	消费自主选择权	权益保护	消费宣传	消费执法
84	保定市	80.45	82.42	72.98	80.40	76.37	77.44	79.27	76.16	78.29	78.36	67.00	83.87	89.73	63.31	67.27	67.14
85	大连市	81.70	84.64	73.10	83.79	74.33	75.35	79.34	73.04	75.14	75.93	62.68	89.80	93.58	65.37	66.19	67.92
86	台州市	79.80	82.17	72.47	77.95	75.17	77.07	79.92	68.24	74.51	77.27	74.65	84.69	84.71	69.26	63.52	66.74
87	兰州市	78.69	83.27	70.35	81.71	76.38	73.76	76.50	70.79	78.00	76.23	66.03	82.87	87.74	57.73	68.29	71.07
88	呼和浩特市	78.01	83.59	70.38	82.49	75.01	76.20	78.35	67.85	75.13	74.86	59.11	87.80	91.82	63.96	67.99	67.78
89	玉溪市	77.84	81.68	72.28	80.33	73.12	76.09	76.98	68.28	72.97	74.43	63.08	85.84	90.95	63.60	69.75	71.65
90	桂林市	74.75	77.77	69.85	76.83	70.55	74.61	75.58	74.77	71.65	71.33	71.76	83.82	91.67	66.19	71.59	68.80
91	长春市	78.85	83.47	63.21	82.67	71.84	72.90	79.32	71.07	74.96	76.19	63.63	91.17	96.06	64.31	58.80	63.95
92	唐山市	79.12	84.10	68.02	80.53	72.00	71.43	78.30	70.04	74.57	75.40	61.99	89.10	93.47	66.88	62.02	64.19
93	松原市	79.29	82.98	67.70	81.27	73.36	74.04	75.21	68.63	73.98	75.42	63.83	87.39	92.61	62.32	61.97	66.43
94	汕头市	73.98	77.04	67.13	79.11	71.60	73.47	75.50	71.20	72.08	74.93	69.08	87.51	89.76	68.09	65.62	65.10
95	合肥市	77.78	81.57	68.42	80.63	70.95	70.55	78.46	69.26	72.70	74.87	61.12	88.79	93.37	64.54	63.30	66.86
96	遵义市	73.14	75.49	65.42	75.34	65.38	76.86	72.71	60.59	66.28	67.51	73.64	83.80	91.05	71.43	69.05	72.70
97	邯郸市	74.52	76.94	65.61	75.15	66.81	73.17	70.03	64.24	68.96	69.60	64.11	77.73	87.52	70.06	66.69	71.98
98	衡阳市	75.15	80.45	63.66	79.12	68.65	74.12	74.52	66.47	70.93	71.95	63.53	86.41	93.38	63.02	55.60	58.06
99	昆明市	72.39	75.24	67.08	77.62	67.14	68.21	73.67	61.90	67.94	69.82	62.40	85.60	93.13	52.72	67.72	66.97
100	贵阳市	68.86	69.94	61.95	73.03	58.66	77.01	68.94	59.44	60.30	61.11	71.31	86.14	92.73	59.05	73.10	75.15

四、连续被测评城市消费者满意度得分对比情况

（一）连续四年参与调查的50个城市得分变化

根据测评安排，有 50 个城市连续参与了 2017 年、2018 年、2019 年和 2020 年四年的调查，针对这 50 个城市的消费者满意度得分变化分析如下：

根据调查结果，50 个城市中，38 个城市连续四年满意度得分上升，分别为：杭州市、南京市、厦门市、青岛市、上海市、苏州市、济南市、北京市、南宁市、沈阳市、宁波市、金华市、温州市、成都市、泉州市、南通市、潍坊市、天津市、拉萨市、银川市、临沂市、乌鲁木齐市、西宁市、石家庄市、深圳市、太原市、武汉市、重庆市、哈尔滨市、郑州市、西安市、长沙市、福州市、东莞市、大连市、台州市、兰州市、长春市。

7 个城市满意度得分虽有一定波动，但整体呈上升趋势，包括：烟台市、无锡市、南昌市、海口市、徐州市、广州市、合肥市。

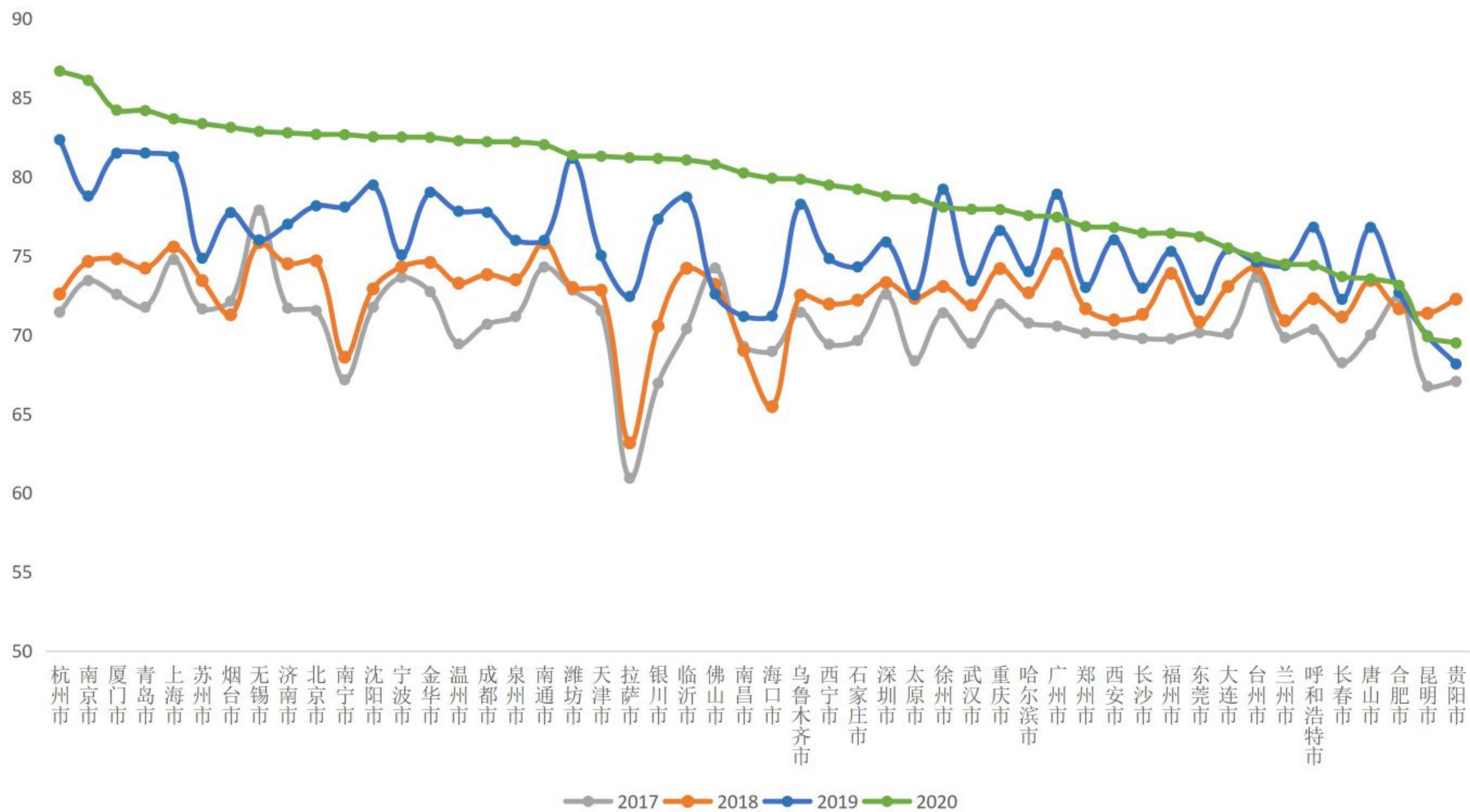


图 14 2017-2020 年 50 个连续调查城市满意度得分

（二）连续三年参与调查的70个城市得分变化

根据测评安排，有70个城市连续参与了2018年、2019年和2020年三年的调查，针对这70个城市的消费者满意度得分变化分析如下：

根据调查结果，70个城市中，60个城市连续三年满意度得分上升，除上述连续四年参与测评且得分上升的38个城市外，分别为：吴忠市、烟台市、无锡市、芜湖市、日喀则市、赣州市、包头市、南昌市、柳州市、天水市、襄阳市、海口市、岳阳市、大庆市、海东市、运城市、曲靖市、三亚市、宝鸡市、绵阳市、哈密市、合肥市。2个城市连续三年满意度得分下降，分别为：遵义市、昆明市。

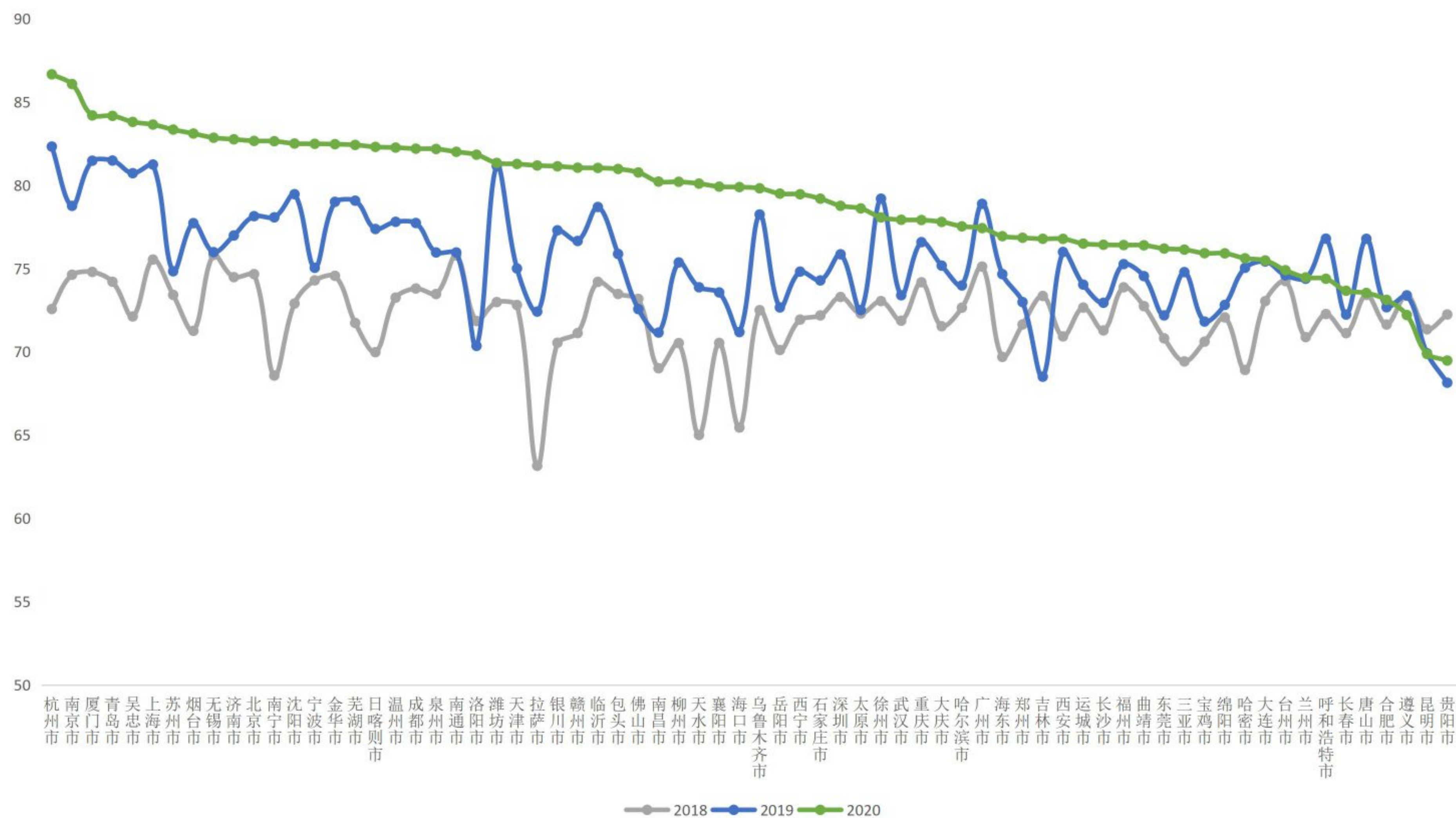


图 15 2018-2020 年 70 个连续调查城市满意度得分

（三）连续二年参与调查的100个城市得分变化

根据测评安排，有 100 个城市连续参与了 2019 年和 2020 年两年的调查，针对这 100 个城市的消费者满意度得分变化分析如下：

根据调查结果，100 个城市中，有 92 个城市满意度得分提高。其中，洛阳市得分提高最多，达 11.48 分。此外，还有 7 个城市提高 8 分以上，分别是：南昌市（+9.07 分）、拉萨市（+8.77 分）、海口市（+8.71 分）、苏州市（+8.51 分）、宜昌市（+8.50 分）、吉林市（+8.28 分）、佛山市（+8.20 分）。

有 8 个城市得分降低，分别是：昆明市（-0.05 分）、徐州市（-1.13 分）、遵义市（-1.17 分）、广州市（-1.46 分）、松原市（-2.11 分）、呼和浩特市（-2.41 分）、汕头市（-3.18 分）、唐山市（-3.25 分）。

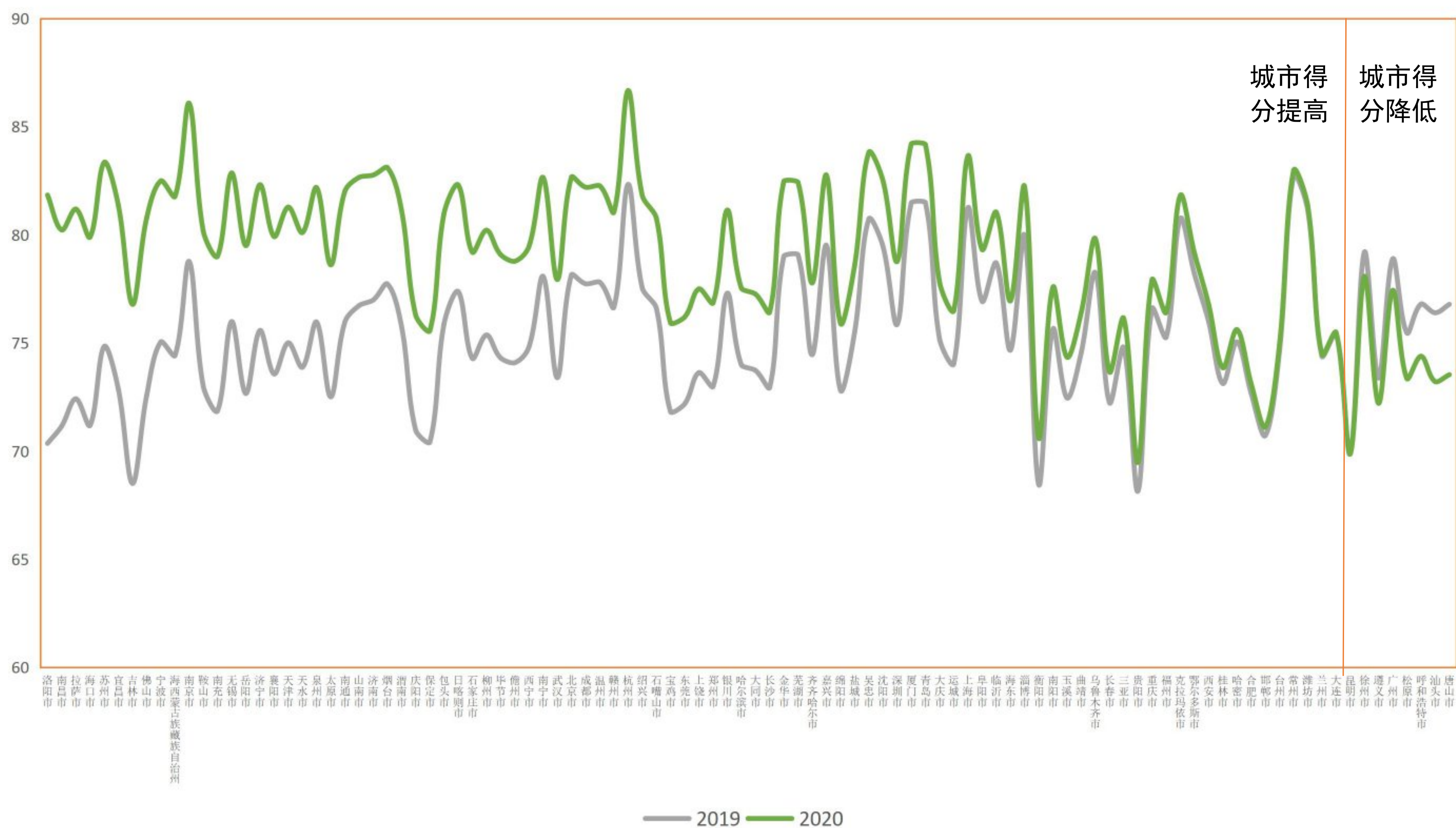


图 16 2019-2020 年 100 个连续调查城市满意度得分

五、100个城市消费信心情况对比

受到疫情形势的影响，消费者的消费需求、购买意愿和消费信心受到不同程度的影响。为了具体掌握消费者在未来一年的消费信心及预期情况，本次调查从“对于经济形势的预期”、“对于日常消费支出的预期”及“总体消费信心打分”三个角度对各个城市的消费者消费信心情况进行了调查。（只做调查数据计算和分析呈现，未纳入测评指标体系和综合测评算分）

（一）消费者对于未来一年经济形势的预期

调查结果显示，消费者对于未来一年经济形势的预期总体良好。54.0%的消费者持“比较乐观”态度，23.2%的消费者持“非常乐观”态度，总体占比超过七成；7.0%的受访消费者表示“一般”，合计15.0%的消费者选择为“不太乐观”或“非常不乐观”。

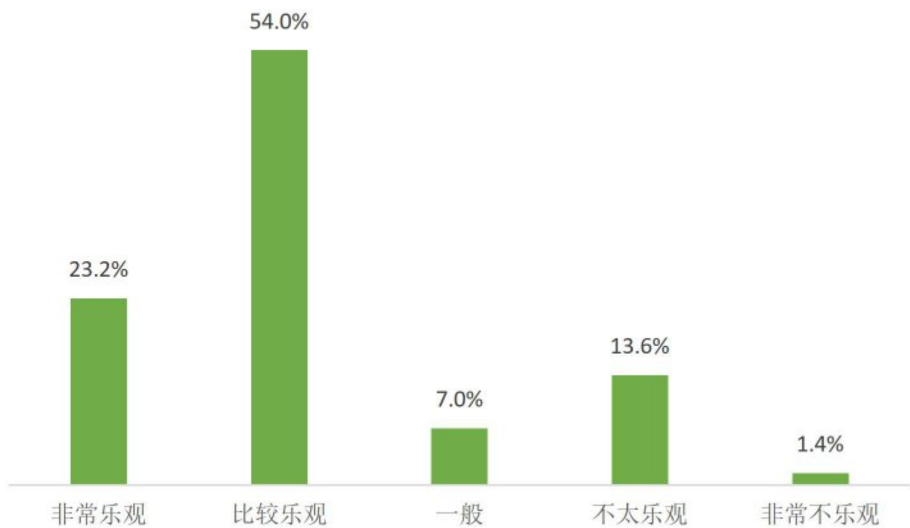


图17 消费者对于未来一年经济形势的预期

（二）消费者对于未来一年的支出计划

当问到“与今年相比，未来一年是否计划增加在日常消费方面的支出”时，42.2%的消费者表示计划支出“与今年持平”，34.2%的消费者计划“增加支出”，22%的消费者计划“减少支出”。

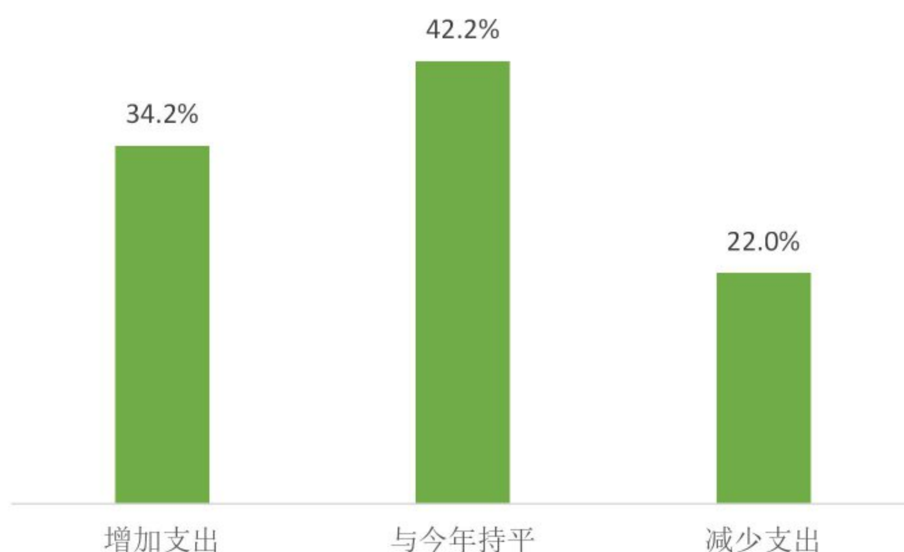


图 18 未来一年是否计划增加在日常消费方面的支出

（三）消费者对于未来一年的消费信心

百分制下，全国 100 个城市消费者对于未来一年的消费信心综合评分为 78.76 分。若参照消费者满意度得分标准进行衡量，2021 年消费信心总体可以认为属于相对乐观的区间。但是也应该看到，消费者对于 2021 年的消费信心综合打分略低于 2020 年消费者满意度综合得分，这也说明了消费者对于未来消费较为谨慎的态度。

从城市得分差异来看，得分最高的是山南市（88.71 分），最低的是昆明市（60.53 分），最高分和最低分相差 28.18 分。

测评得分排名前 10 位的城市依次为：山南市（88.71 分）、日喀则市（87.85 分）、泉州市（87.53 分）、拉萨市（86.68 分）、克拉玛依市（86.59 分）、济宁市（86.13 分）、上海市（85.92 分）、无锡市（85.45 分）、南京市（85.30 分）、苏州市（85.22 分）。前 10 名城市的得分均高于 85 分。

测评得分排名后 10 位的城市依次为：哈密市（71.32 分）、松原市（71.12 分）、合肥市（70.99 分）、长春市（70.90 分）、绵阳市（70.80 分）、重庆市（70.56 分）、大连市（70.01 分）、唐山市（68.23 分）、呼和浩特市（67.05 分）、昆明市（60.53 分）。其中，唐山、呼和浩特、昆明 3 个城市的得分低于 70 分。



山南市（1） 88.71
日喀则市（2） 87.85
泉州市（3） 87.53
拉萨市（4） 86.68
克拉玛依市（5） 86.59
济宁市（6） 86.13
上海市（7） 85.92
无锡市（8） 85.45
南京市（9） 85.30
苏州市（10） 85.22
青岛市（11） 85.09
阜阳市（12） 85.08
儋州市（13） 84.95
乌鲁木齐市（14） 84.23
济南市（15） 84.19
嘉兴市（16） 84.03
海西蒙古族藏族自治州（17） 84.01
临沂市（18） 83.97
烟台市（19） 83.71
渭南市（20） 83.38
金华市（21） 83.31
洛阳市（22） 83.29
沈阳市（23） 83.18
南宁市（24） 83.05
宁波市（25） 82.65
杭州市（26） 82.64
柳州市（27） 82.59
厦门市（28） 82.41
天津市（29） 82.32
包头市（30） 82.29
吴忠市（31） 82.08
温州市（32） 81.98
宜昌市（33） 81.74
赣州市（34） 81.65
鞍山市（35） 81.29
毕节市（36） 81.25
北京市（37） 80.67
绍兴市（38） 80.66
淄博市（39） 80.63
海口市（40） 80.31
芜湖市（41） 80.27
上饶市（42） 80.16
常州市（43） 80.08
齐齐哈尔市（44） 79.91
岳阳市（45） 79.55
三亚市（46） 79.36
武汉市（47） 79.27
哈尔滨市（48） 79.03
全国综合得分 78.76
盐城市（49） 78.74
潍坊市（50） 78.69
长沙市（51） 78.64

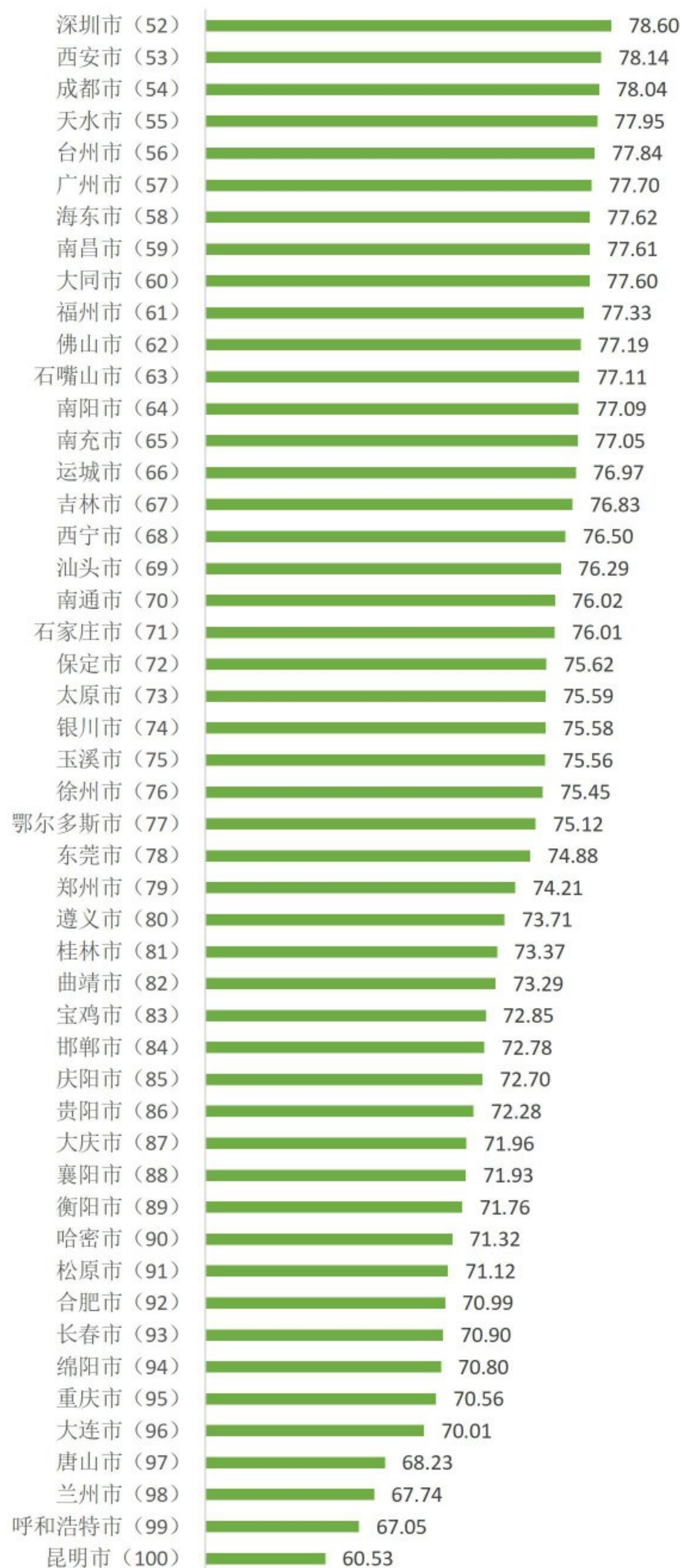


图 19 100 个城市消费信心得分与排名

第五部分　关于提高消费者满意度的建议

2020年是极不平凡的一年，社会经济发展和消费环境建设面临重要考验。各地政府、各有关部门认真贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，全力以赴投入疫情防控和“六稳”“六保”工作，在大战大考中彰显使命担当，受到人民群众的广泛支持和信赖。从2020年100个城市消费者满意度测评结果来看，综合得分总体显著提升，城市排名有所波动但是总体保持较好的稳定性。同时，各指标间的差异暴露出当前消费领域仍然面临着一些挑战，具体到各城市测评表现及所呈现出来的问题，也反映着消费者的诸多期待。为充分发挥消费者满意度测评工作效能，进一步做好消费者满意度提升工作，结合连续四年满意度测评结果，中国消费者协会提出如下意见建议：

一、准确洞察需求，着力改善消费供给，激发消费活力动力

2020年以来，受到疫情影响，大量的消费需求被抑制或延迟，消费活力和动力不足，各地政府和有关企业经营者纷纷推出了相关的购物节、促消费活动，取得了不错的成效。根据统计，2020年全年的社会消费品零售总额为391,981亿元，尽管与2019年相比有所下降,但是也充分表明了消费者旺盛的购买力和消费动力。当前，消费已经成为拉动经济增长的首要动力，

呈现平稳增长、市场规模稳步扩大的发展态势，继续扮演“稳定器”和“压舱石”的角色。当然，我们也要看到近年来社会消费品零售总额增速逐渐放缓、国内消费动力不足的现实状况，更深层次反映出的则包含着消费供给与需求不匹配的深刻问题。测评结果表明，消费者对于消费供给的整体满意度持续提升，具体到各细分指标则会发现，消费者对于供给的便利性较为认可，对于供给的丰富性和创新性评价相对较低，这也为改善消费供给指明了具体方向。

着力改善消费供给可以从三个层面进行介入。**首先，**改善消费供给的前提是准确把握消费需求，要结合不同消费群体的消费能力、需求特点进行分析和应对，要充分认识和分析消费者的基本需求、发展需求和升级需求，准确把握不同阶段的消费特征和消费趋势。**其次，**改善消费在当前阶段就是要推动消费提质扩容，在保障供给稳定性的前提下，加大供给丰富性和创新性的提升。一方面是要加大力度，通过消费扩容填补数量缺口，引导传统消费供给合理化、新兴消费供给扩大化，为消费者提供更多的选择面和更大的选择空间；另一方面是要优化结构，通过深化供给侧改革，引导企业以新技术、新产品、新模式、新业态支撑消费供给创新，不断优化消费供给质量，为市场注入新活力。**最后，**激发消费活力要切实增加居民收入，降低基础性生活负担，增加消费者可支配收入，通过巩固购买力来激发消费活力，让消费者愿消费、敢消费。

二、坚持目标导向，全面优化消费环境，推进消费提质升级

党的十九届五中全会指出，当前和今后一个时期，我国发展仍然处于重要战略机遇期,但机遇和挑战都有新的发展变化。在国内外多重因素交织影响下，全面促进消费，发挥消费的基础性作用，打造多点支撑的消费增长格局，营造便利安全放心的消费环境成为重要战略。本次测评表明，消费者对于消费环境整体满意度有所提升，对于自主选择权、知情权等评价较高，对于售后保障、价格公道、服务水平、信息真实、交易安全等评价则相对较低。结合优改分析结果来看，属于“消费环境”指标的“服务水平”“信息真实”“交易安全”和属于“消费维权”指标的“消费执法”等细分项重要性较高、但是得分相对较低，应当引起重视。

为此建议：**一是**建立健全消费产品及服务的标准体系，紧随技术、应用等变化，持续完善高质量的消费品和服务领域质量标准体系,通过推动标准升级促进商品质量及服务水平升级，同时推动政府监管规范化、常态化；**二是**积极引导消费结构升级，通过加强基础设施建设和消费环境建设，为中高端业态发展奠定基石，培育细分领域市场，支持个性化生产服务，释放服务业消费潜力；**三是**建立健全信用评价监管体系，多部门广泛参与、联动合作，为督促市场参与者共同优化消费环境提供

管理抓手；**四是**健全消费环境评价监测体系，在消费环境建设工作中强化优势和亮点，摸清难点和堵点，加强结果反馈与改进跟踪机制建设。

三、抓住关键问题，切实强化风险管控，全力保障消费安全

随着互联网信息传播更加发达、新技术新应用不断推广，消费安全已成为消费者最重视的问题之一。近年来，一些消费场所、消费设施等安全事故通过互联网传播进入广大消费者视野，加之新冠肺炎疫情的持续影响，消费场所、消费设施安全的重要性更为凸显。与此同时，线下消费与移动支付等互联网工具已密不可分，消费更加便捷的同时也引发了消费者对于技术算法、资金安全、信息泄露等方面的担忧。本次调查也发现消费者对于交易安全的评价相对较低，近两成消费者遭遇过信息泄露的情况。从不同特征的消费群体来看，女性消费者、较低收入消费者等群体对于交易安全有着更深切的关注和考量。

在疫情防控常态化形势下，建议相关监管部门：**一是**切实加强消费安全保护制度建设和监管执法机制建设，进一步强化消费环节制度保障措施特别是准入制度设计，重点关注各领域不良营商手法和不公平交易活动，明确安全保护责任与惩戒措施；**二是**督促经营者强化风险意识和责任意识，排查消费风险隐患漏洞和薄弱环节,自觉创新安全消费保障技术和服务措施，为消费者安全消费提供有力支撑；**三是**建立和完善安全消费信息共建共享机制，如通过建立健全经营者信用信息公示、个人

诚信档案记录、消费者评价信息公示等机制，降低消费过程中的信息不对称程度，让消费者明明白白消费；**四是**完善消费风险预判与追溯机制，全力保障消费安全，降低消费者的焦虑感，尽量避免消费领域风险问题的外溢和扩大化。

四、补齐维权短板，增强消费维权供给，提振消费信心

根据近几年的测评结果，消费维权一直是消费者满意度评价的弱项，不仅连续四年在三项一级指标中排名最低，且与消费供给、消费环境得分存在显著差距。尤其是对于其中的维权效率和维权结果，消费者评价总体不佳。消费信心反映了消费者对经济前景、收入预期以及消费预期等的主观感受，是预测消费趋向的先行指标。尽管消费不是奔着维权的目的而来，但是维权感知的好坏却会直接影响到消费者未来的消费信心和消费决策。事实上，消费风险问题多发，消费维权难、处理慢、结果不满意也是影响消费信心的突出短板。通过增强消费维权供给，鼓励消费者敢于维权、主动维权、依法维权，从而提高消费信心成为必经之路。

一是进一步建立健全和发挥消费者权益保护工作部门协作机制的效力，推进实施部门间数据共享、协同施策，加强事前事中事后全流程监管，强化对消费者权益的行政保护，避免各自为政甚至相互推诿；**二是**进一步拓宽维权渠道，纵向覆盖从经营者、行业协会到相关部门、维权机构的多层级渠道，横向提供电话、网络、窗口等多形式渠道，并建立统一的维权情

况记录与公示制度，增加消费维权供给特别是农村地区的消费维权供给力量；**三是**进一步提高维权效率，从加强专业消费维权组织建设，建立纠纷多元化解决机制，完善诉讼、仲裁与调解对接等制度，改进信息化水平等方面以不断提高办事效率，强化消费救济和维权托底作用；**四是**进一步提高消费维权工作的透明度，及时做好信息传递和反馈沟通，增强消费者对维权程序的信任度和维权结果的认可度。

五、注重宣传引导，培育社会责任，让消费更温暖

加强政策宣传，讲好市场故事，是消费市场健康有序发展的重要工作方式。当经营者具备良好的合规意识和自律意识，消费者具备良好的自我保护意识，才能实现交易信息的有效反馈和供需两端的良好交互，进而形成促进市场健康发展的良性循环。根据消费者满意度测评结果，消费知识法制宣传、消费警示提示及消费执法一直在各项指标中排名靠后，调查结果也反映出部分消费者自我保护意识相对淡薄，超六成遇到问题的消费者没有采取投诉手段保护自身权益，主要原因包括认为损失较小或投诉没有用，故没必要投诉等等。

为此建议：**一是**针对市场交易和消费活动中的常见问题、疑难问题、可能的矛盾纠纷等等，提前预判风险，优化政策宣传方案；**二是**加强消费知识法制宣传，注重对消费市场的积极影响和正面引导，通过更接地气的方式方法、更加通俗易懂的内容表达、更加平和亲切的互动往来，让有关市场主体能够接

收到相关政策内容和宣传信息；**三是**培育消费社会责任，让经营更诚信，让消费更温暖；一方面要加强经营者的社会责任意识，培养经营者诚信意识和自律意识，引导市场参与者共同维护市场秩序；另一方面要培育消费者的社会责任意识，提升消费安全意识和防风险能力，强化自我保护意识和维权能力，筑牢安全消费防线，远离消费陷阱和各类风险。

六、擦亮城市名片，面向“十四五”新阶段，谋划消费者满意度提升新思路

面对错综复杂的国际形势和艰巨繁重的国内改革发展稳定任务，2020 年 5 月，中共中央政治局常委会会议首次提出“深化供给侧结构性改革，充分发挥我国超大规模市场优势和内需潜力，构建国内国际双循环相互促进的新发展格局”。此后，新发展格局也列入了“十四五”时期经济社会发展指导思想，即“加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”。“十四五”规划建议明确，构建新发展格局，要坚持扩大内需这个战略基点，加快培育完整内需体系，把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来，以创新驱动、高质量供给引领和创造新需求。

从近年各地工作情况来看，各省市推进放心消费建设均取得不错的成效，得到了消费者的普遍认可。值得说明的是，一些城市以当地政府名义制定并统筹推进的消费者满意度提升发展纲要、指导意见等，在消费者满意度测评得分和排名的变化

中也有着具体的体现。目前，各地正在抓紧制定或陆续出台“十四五”发展规划，面向“十四五”新阶段、新任务、新要求，我们倡议各级政府及有关部门将提升消费者满意度的理念和实践贯穿于城市规划和建设发展的进程中。**一是**充分把握新消费时代的信息化特点和数据化效力，强化数据要素驱动，基于多源大数据、数据算法与模型等方式，梳理本地消费者的不同意见和诉求，构建多元、立体的消费者画像和城市消费地图，进一步明确消费者满意度提升的路径和方向。**二是**通过建设性的发展纲要和针对性的服务策略明确城市消费环境建设规划，激发城市消费环境建设能动性，整合汇集各方有效数据和建设性意见，塑造城市内在消费魅力和外部消费吸引力，让安全放心的消费环境成为城市发展的新名片。

附　录

附录1　100个城市常住人口及社会消费品零售总额

序号	省份	城市	常住人口（万人）	社会消费品零售总额（亿元）
1	北京市	北京市	2154	15063.7
2	天津市	天津市	1562	4218.2
3	河北省	石家庄市	1039	2465.2
4	河北省	唐山市	796	2617.2
5	河北省	邯郸市	955	1674.2
6	河北省	保定市	940	1849.2
7	山西省	太原市	446	1769.0
8	山西省	大同市	346	688.0
9	山西省	运城市	537	725.0
10	内蒙古自治区	呼和浩特市	314	1076.5
11	内蒙古自治区	包头市	290	1036.2
12	内蒙古自治区	鄂尔多斯市	209	599.7
13	辽宁省	沈阳市	745	4479.6
14	辽宁省	大连市	595	3880.1
15	辽宁省	鞍山市	342	938.1
16	吉林省	长春市	751	3119.6
17	吉林省	吉林市	414	1367.1
18	吉林省	松原市	275	714.4
19	黑龙江省	哈尔滨市	952	4125.1
20	黑龙江省	齐齐哈尔市	530	814.8
21	黑龙江省	大庆市	276	1159.7
22	上海市	上海市	2424	15847.6
23	江苏省	南京市	844	7136.3
24	江苏省	无锡市	658	3024.3
25	江苏省	徐州市	880	3533.2
26	江苏省	常州市	473	2401.7
27	江苏省	苏州市	1072	7813.4
28	江苏省	南通市	731	3361.7
29	江苏省	盐城市	720	2241.0
30	浙江省	杭州市	1036	6187.7
31	浙江省	宁波市	854	4268.6
32	浙江省	温州市	930	3295.5
33	浙江省	嘉兴市	480	2190.9
34	浙江省	绍兴市	506	2352.6
35	浙江省	金华市	562	2722.9

序号	省份	城市	常住人口（万人）	社会消费品零售总额（亿元）
36	浙江省	台州市	615	2544.6
37	安徽省	合肥市	819	3234.5
38	安徽省	芜湖市	378	1149.6
39	安徽省	阜阳市	826	1082.0
40	福建省	福州市	780	4198.9
41	福建省	厦门市	429	2257.9
42	福建省	泉州市	874	5351.9
43	江西省	南昌市	560	2382.3
44	江西省	赣州市	871	1639.4
45	江西省	上饶市	683	1188.4
46	山东省	济南市	891	4420.4
47	山东省	青岛市	950	5126.6
48	山东省	淄博市	470	1155.8
49	山东省	烟台市	714	2805.0
50	山东省	潍坊市	935	2388.0
51	山东省	济宁市	836	2153.7
52	山东省	临沂市	1167	2523.3
53	河南省	郑州市	1014	5324.0
54	河南省	洛阳市	689	2154.9
55	河南省	南阳市	1001	2000.3
56	湖北省	武汉市	1121	7774.5
57	湖北省	宜昌市	414	1710.4
58	湖北省	襄阳市	590	1955.2
59	湖南省	长沙市	839	4589.4
60	湖南省	衡阳市	730	1637.2
61	湖南省	岳阳市	577	1611.7
62	广东省	广州市	1531	9551.6
63	广东省	深圳市	1344	9144.5
64	广东省	汕头市	566	1562.7
65	广东省	佛山市	816	3685.3
66	广东省	东莞市	846	4003.9
67	广西壮族自治区	南宁市	734	2327.8
68	广西壮族自治区	柳州市	408	1333.2
69	广西壮族自治区	桂林市	511	967.5
70	海南省	海口市	233	823.9
71	海南省	三亚市	78	340.0
72	海南省	儋州市	92	114.3
73	重庆市	重庆市	3102	11631.7
74	四川省	成都市	1633	8313.4
75	四川省	绵阳市	486	1149.5

序号	省份	城市	常住人口（万人）	社会消费品零售总额（亿元）
76	四川省	南充市	644	960.0
77	贵州省	贵阳市	497	1556.0
78	贵州省	遵义市	630	944.1
79	贵州省	毕节市	671	451.3
80	云南省	昆明市	695.0	3186.7
81	云南省	曲靖市	617.8	915.2
82	云南省	玉溪市	238.9	814.2
83	西藏自治区	拉萨市	56	322.2
84	西藏自治区	日喀则市	70	97.3
85	西藏自治区	山南市	33	50.7
86	陕西省	西安市	1020	5140.9
87	陕西省	宝鸡市	376	904.3
88	陕西省	渭南市	528	718.8
89	甘肃省	兰州市	362	1672.0
90	甘肃省	天水市	326	313.1
91	甘肃省	庆阳市	221	239.0
92	青海省	西宁市	239	632.1
93	青海省	海东市	149	116.8
94	青海省	海西蒙古族藏族自治州	52	93.3
95	宁夏回族自治区	银川市	225	587.0
96	宁夏回族自治区	石嘴山市	80	120.8
97	宁夏回族自治区	吴忠市	142	125.6
98	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	222	1389.0
99	新疆维吾尔自治区	克拉玛依市	31	70.5
100	新疆维吾尔自治区	哈密市	56	98.6

数据来源：其中，部分省份的常住人口采用的是 2018 年年末常住人口，分别是:辽宁、吉林、黑龙江、河南、重庆、四川、西藏、甘肃、宁夏、新疆，其他城市人口均为 2019 年年末常住人口。部分城市的社会消费品零售总额采用的是 2018 年年末社会消费品零售总额，分别是:大连、吉林、松原、哈尔滨、洛阳、南阳、绵阳、南充、克拉玛依、哈密，部分城市采用的是 2017 年年末社会消费品零售总额，分别是:唐山、邯郸、保定、鞍山、齐齐哈尔、大庆、日喀则、山南、天水、庆阳，其他城市均为 2019 年年末社会消费品零售总额。数据来源于国家统计局数据库，分省 2020 年、2019 年、2018 年统计年鉴或各市 2019 年国民经济和社会发展统计公报。

附录2　根据人口、经济与行政层级对城市的划分结果

序号	省份	城市	发展水平	按六普城区人口划分城市规模	行政级别
1	北京市	北京市	一线城市	超大城市	直辖市
2	天津市	天津市	二线城市	超大城市	直辖市
3	河北省	石家庄市	二线城市	II型大城市	省会城市
4	河北省	唐山市	三线城市	I型大城市	其他城市
5	河北省	邯郸市	三线城市	II型大城市	其他城市
6	河北省	保定市	三线城市	II型大城市	其他城市
7	山西省	太原市	三线城市	I型大城市	省会城市
8	山西省	大同市	四线及其他城市	II型大城市	其他城市
9	山西省	运城市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
10	内蒙古自治区	呼和浩特市	二线城市	II型大城市	省会城市
11	内蒙古自治区	包头市	二线城市	II型大城市	其他城市
12	内蒙古自治区	鄂尔多斯市	二线城市	中小型城市	其他城市
13	辽宁省	沈阳市	二线城市	特大城市	省会城市
14	辽宁省	大连市	二线城市	I型大城市	计划单列市
15	辽宁省	鞍山市	三线城市	II型大城市	其他城市
16	吉林省	长春市	二线城市	I型大城市	省会城市
17	吉林省	吉林市	三线城市	II型大城市	其他城市
18	吉林省	松原市	三线城市	中小型城市	其他城市
19	黑龙江省	哈尔滨市	二线城市	特大城市	省会城市
20	黑龙江省	齐齐哈尔市	四线及其他城市	II型大城市	其他城市
21	黑龙江省	大庆市	二线城市	II型大城市	其他城市
22	上海市	上海市	一线城市	超大城市	直辖市
23	江苏省	南京市	二线城市	特大城市	省会城市
24	江苏省	无锡市	二线城市	I型大城市	其他城市
25	江苏省	徐州市	二线城市	II型大城市	其他城市
26	江苏省	常州市	二线城市	I型大城市	其他城市
27	江苏省	苏州市	二线城市	I型大城市	其他城市
28	江苏省	南通市	二线城市	II型大城市	其他城市
29	江苏省	盐城市	三线城市	II型大城市	其他城市
30	浙江省	杭州市	二线城市	特大城市	省会城市
31	浙江省	宁波市	二线城市	I型大城市	计划单列市
32	浙江省	温州市	二线城市	I型大城市	其他城市
33	浙江省	嘉兴市	三线城市	II型大城市	其他城市
34	浙江省	绍兴市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
35	浙江省	金华市	三线城市	II型大城市	其他城市
36	浙江省	台州市	三线城市	II型大城市	其他城市
37	安徽省	合肥市	二线城市	I型大城市	省会城市
38	安徽省	芜湖市	三线城市	II型大城市	其他城市

序号	省份	城市	发展水平	按六普城区人口划分城市规模	行政级别
39	安徽省	阜阳市	四线及其他城市	II 型大城市	其他城市
40	福建省	福州市	二线城市	II 型大城市	省会城市
41	福建省	厦门市	二线城市	I 型大城市	计划单列市
42	福建省	泉州市	三线城市	II 型大城市	其他城市
43	江西省	南昌市	二线城市	II 型大城市	省会城市
44	江西省	赣州市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
45	江西省	上饶市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
46	山东省	济南市	二线城市	I 型大城市	省会城市
47	山东省	青岛市	二线城市	I 型大城市	计划单列市
48	山东省	淄博市	二线城市	I 型大城市	其他城市
49	山东省	烟台市	二线城市	II 型大城市	其他城市
50	山东省	潍坊市	三线城市	II 型大城市	其他城市
51	山东省	济宁市	三线城市	II 型大城市	其他城市
52	山东省	临沂市	三线城市	II 型大城市	其他城市
53	河南省	郑州市	二线城市	I 型大城市	省会城市
54	河南省	洛阳市	三线城市	II 型大城市	其他城市
55	河南省	南阳市	四线及其他城市	II 型大城市	其他城市
56	湖北省	武汉市	二线城市	特大城市	省会城市
57	湖北省	宜昌市	三线城市	II 型大城市	其他城市
58	湖北省	襄阳市	三线城市	II 型大城市	其他城市
59	湖南省	长沙市	二线城市	I 型大城市	省会城市
60	湖南省	衡阳市	三线城市	II 型大城市	其他城市
61	湖南省	岳阳市	三线城市	II 型大城市	其他城市
62	广东省	广州市	一线城市	超大城市	省会城市
63	广东省	深圳市	一线城市	超大城市	计划单列市
64	广东省	汕头市	三线城市	特大城市	其他城市
65	广东省	佛山市	二线城市	特大城市	其他城市
66	广东省	东莞市	二线城市	特大城市	其他城市
67	广西壮族自治区	南宁市	二线城市	I 型大城市	省会城市
68	广西壮族自治区	柳州市	三线城市	II 型大城市	其他城市
69	广西壮族自治区	桂林市	三线城市	中小型城市	其他城市
70	海南省	海口市	三线城市	II 型大城市	省会城市
71	海南省	三亚市	三线城市	中小型城市	其他城市
72	海南省	儋州市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
73	重庆市	重庆市	二线城市	超大城市	直辖市
74	四川省	成都市	二线城市	特大城市	省会城市
75	四川省	绵阳市	三线城市	II 型大城市	其他城市
76	四川省	南充市	四线及其他城市	II 型大城市	其他城市
77	贵州省	贵阳市	三线城市	I 型大城市	省会城市
78	贵州省	遵义市	四线及其他城市	II 型大城市	其他城市

序号	省份	城市	发展水平	按六普城区人口划分城市规模	行政级别
79	贵州省	毕节市	四线及其他城市	II 型大城市	其他城市
80	云南省	昆明市	三线城市	I 型大城市	省会城市
81	云南省	曲靖市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
82	云南省	玉溪市	三线城市	中小型城市	其他城市
83	西藏自治区	拉萨市	四线及其他城市	中小型城市	省会城市
84	西藏自治区	日喀则市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
85	西藏自治区	山南市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
86	陕西省	西安市	二线城市	特大城市	省会城市
87	陕西省	宝鸡市	四线及其他城市	II 型大城市	其他城市
88	陕西省	渭南市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
89	甘肃省	兰州市	三线城市	II 型大城市	省会城市
90	甘肃省	天水市	四线及其他城市	II 型大城市	其他城市
91	甘肃省	庆阳市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
92	青海省	西宁市	四线及其他城市	II 型大城市	省会城市
93	青海省	海东市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
94	青海省	海西蒙古族藏族自治州	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
95	宁夏回族自治区	银川市	三线城市	II 型大城市	省会城市
96	宁夏回族自治区	石嘴山市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
97	宁夏回族自治区	吴忠市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市
98	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	三线城市	I 型大城市	省会城市
99	新疆维吾尔自治区	克拉玛依市	三线城市	中小型城市	其他城市
100	新疆维吾尔自治区	哈密市	四线及其他城市	中小型城市	其他城市

说　明：

城市级别的划分标准参考中国社会科学院城市与竞争力研究中心出版的《2011年中国城市竞争力蓝皮书：中国城市竞争力报告》。

城市规模划分依据2014年国务院《关于调整城市规模划分标准的通知》。以城区常住人口为统计口径，将城市划分为五类七档。城区常住人口50万以下的城市为小城市，其中20万以上50万以下的城市为Ⅰ型小城市，20万以下的城市为Ⅱ型小城市；城区常住人口50万以上100万以下的城市为中等城市；城区常住人口100万以上500万以下的城市为大城市，其中300万以上500万以下的城市为Ⅰ型大城市，100万以上300万以下的城市为Ⅱ型大城市；城区常住人口500万以上1,000万以下的城市为特大城市；城区常住人口1,000万以上的城市为超大城市。本文将Ⅰ型小城市、Ⅱ型小城市和中等城市合并为中小型城市。

城区常住人口数量主要依据六普数据中城区人口加总统计而来，只有7个城市由于特殊情况，统计口径略有不同，具体如下：襄阳市根据六普襄樊市城区人口统计，毕节市根据六普毕节市常住人口统计，山南市根据六普乃东县常住人口统计（乃东县现为乃东区，且为市政府、区政府所在地），日喀则市根据六普日喀则市常住人口统计，海东市根据六普乐都县与平安县常住人口统计（此两个县现均为区），海西蒙古族藏族自治州根据其州政府所在地德令哈市的六普数据常住人口统计，哈密市根据六普哈密市常住人口统计。

附录3　根据地理位置对城市的划分结果

序号	省份	城市	按照三大地理区域划分	按照七大地理区域划分
1	北京市	北京市	东部	华北
2	天津市	天津市	东部	华北
3	河北省	石家庄市	东部	华北
4	河北省	唐山市	东部	华北
5	河北省	邯郸市	东部	华北
6	河北省	保定市	东部	华北
7	山西省	太原市	中部	华北
8	山西省	大同市	中部	华北
9	山西省	运城市	中部	华北
10	内蒙古自治区	呼和浩特市	西部	华北
11	内蒙古自治区	包头市	西部	华北
12	内蒙古自治区	鄂尔多斯市	西部	华北
13	辽宁省	沈阳市	东部	东北
14	辽宁省	大连市	东部	东北
15	辽宁省	鞍山市	东部	东北
16	吉林省	长春市	中部	东北
17	吉林省	吉林市	中部	东北
18	吉林省	松原市	中部	东北
19	黑龙江省	哈尔滨市	中部	东北
20	黑龙江省	齐齐哈尔市	中部	东北
21	黑龙江省	大庆市	中部	东北
22	上海市	上海市	东部	华东
23	江苏省	南京市	东部	华东
24	江苏省	无锡市	东部	华东
25	江苏省	徐州市	东部	华东
26	江苏省	常州市	东部	华东
27	江苏省	苏州市	东部	华东
28	江苏省	南通市	东部	华东
29	江苏省	盐城市	东部	华东
30	浙江省	杭州市	东部	华东
31	浙江省	宁波市	东部	华东
32	浙江省	温州市	东部	华东
33	浙江省	嘉兴市	东部	华东
34	浙江省	绍兴市	东部	华东
35	浙江省	金华市	东部	华东

序号	省份	城市	按照三大地理区域划分	按照七大地理区域划分
36	浙江省	台州市	东部	华东
37	安徽省	合肥市	中部	华东
38	安徽省	芜湖市	中部	华东
39	安徽省	阜阳市	中部	华东
40	福建省	福州市	东部	华东
41	福建省	厦门市	东部	华东
42	福建省	泉州市	东部	华东
43	江西省	南昌市	中部	华东
44	江西省	赣州市	中部	华东
45	江西省	上饶市	中部	华东
46	山东省	济南市	东部	华东
47	山东省	青岛市	东部	华东
48	山东省	淄博市	东部	华东
49	山东省	烟台市	东部	华东
50	山东省	潍坊市	东部	华东
51	山东省	济宁市	东部	华东
52	山东省	临沂市	东部	华东
53	河南省	郑州市	中部	华中
54	河南省	洛阳市	中部	华中
55	河南省	南阳市	中部	华中
56	湖北省	武汉市	中部	华中
57	湖北省	宜昌市	中部	华中
58	湖北省	襄阳市	中部	华中
59	湖南省	长沙市	中部	华中
60	湖南省	衡阳市	中部	华中
61	湖南省	岳阳市	中部	华中
62	广东省	广州市	东部	华南
63	广东省	深圳市	东部	华南
64	广东省	汕头市	东部	华南
65	广东省	佛山市	东部	华南
66	广东省	东莞市	东部	华南
67	广西壮族自治区	南宁市	西部	华南
68	广西壮族自治区	柳州市	西部	华南
69	广西壮族自治区	桂林市	西部	华南
70	海南省	海口市	东部	华南
71	海南省	三亚市	东部	华南
72	海南省	儋州市	东部	华南

序号	省份	城市	按照三大地理区域划分	按照七大地理区域划分
73	重庆市	重庆市	西部	西南
74	四川省	成都市	西部	西南
75	四川省	绵阳市	西部	西南
76	四川省	南充市	西部	西南
77	贵州省	贵阳市	西部	西南
78	贵州省	遵义市	西部	西南
79	贵州省	毕节市	西部	西南
80	云南省	昆明市	西部	西南
81	云南省	曲靖市	西部	西南
82	云南省	玉溪市	西部	西南
83	西藏自治区	拉萨市	西部	西南
84	西藏自治区	日喀则市	西部	西南
85	西藏自治区	山南市	西部	西南
86	陕西省	西安市	西部	西北
87	陕西省	宝鸡市	西部	西北
88	陕西省	渭南市	西部	西北
89	甘肃省	兰州市	西部	西北
90	甘肃省	天水市	西部	西北
91	甘肃省	庆阳市	西部	西北
92	青海省	西宁市	西部	西北
93	青海省	海东市	西部	西北
94	青海省	海西蒙古族藏族自治州	西部	西北
95	宁夏回族自治区	银川市	西部	西北
96	宁夏回族自治区	石嘴山市	西部	西北
97	宁夏回族自治区	吴忠市	西部	西北
98	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	西部	西北
99	新疆维吾尔自治区	克拉玛依市	西部	西北
100	新疆维吾尔自治区	哈密市	西部	西北

说　明：

三大地理区域划分的依据：全国人大六届四次会议通过的“七五”计划正式公告。

七大地理区域划分的依据：一是中国自然地理区划方面众多权威专家多年的科研成果，二是全国高校地理专业师生普遍使用的《中国自然地理》教材，三是根据长期以来中学地理教材《中国地理》编写中形成的共识。

附录4　不同城市类别与不同消费群体满意度得分情况

（一）不同城市类别消费者满意度得分

1.不同社会消费品零售总额城市。按照社会消费品零售总额，将100个城市划分为4千亿以上、2千-4千亿、1千-2千亿及1千亿以下四个城市类别。

根据调查结果，2020年社会消费品零售总额在4千亿以上城市的消费者满意度得分最高，为80.89分，其次是社会消费品零售总额在2千亿-4千亿城市（79.66分）。

与2019年得分相比，所有类别城市的满意度得分均有所提高，且提高幅度均在3分以上。其中，满意度得分提高最多的是社会消费品零售总额在1千亿以下的城市，提高了3.93分。



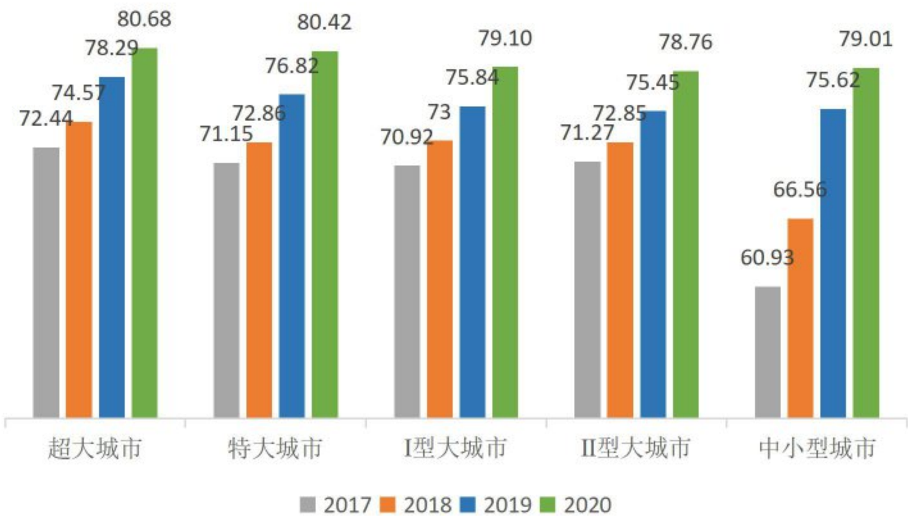
附图1　2017-2020年不同社会消费品零售总额城市消费者满意度得分

2.不同规模城市。根据2014年国务院公布的《关于调整城市规模划分标准的通知》，按照六普的城区人口进行城

市分类，参与调查的城市可以分为：超大城市、特大城市、Ⅰ型大城市、Ⅱ型大城市和中小型城市五类。

根据调查结果，2020年超大城市的消费者满意度得分最高，为80.68分；其次是特大城市，为80.42分；再次是Ⅰ型大城市79.1分、中小型城市79.01分、Ⅱ型大城市78.76分，这三类城市的得分较为接近。其中，超大城市连续四年得分排名第一。

与2019年得分相比，所有类别城市得分均有所提高，除超大城市外，提高幅度均在3分以上。其中，满意度得分提高最多的是特大城市，提高了3.6分。



附图2　2017-2020年不同规模城市消费者满意度得分

3.不同行政级别城市。按照城市行政级别，将城市划分为直辖市、计划单列市、省会城市、其他城市四个城市类别。

2020 年各行政级别城市得分由高到低依次为：直辖市（81.91 分）、计划单列市（81.06 分）、其他城市（79.05 分）、省会城市（78.8 分）。

与 2019 年得分相比，所有类别城市的满意度得分均有所提高，其中，计划单列市满意度得分提升最多，提高了 3.85 分。同时，省会城市与其他城市得分排名互换。

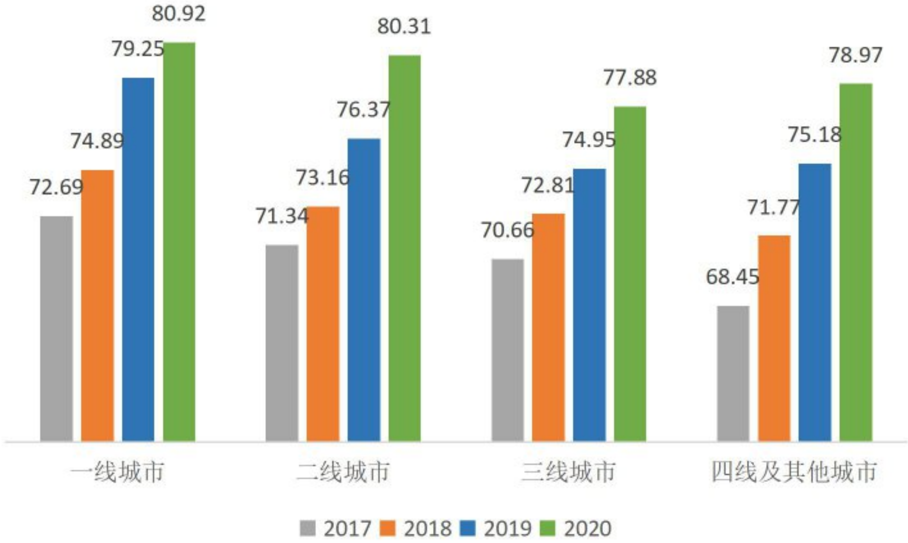


附图 3　2017-2020 年不同行政级别城市消费者满意度得分

4. 不同发展水平城市。按照中国社会科学院对城市级别的划分标准，将城市划分一线城市、二线城市、三线城市、四线及其他城市四个类别。

2020 年各发展水平城市得分由高到低依次为：一线城市（80.92 分）、二线城市（80.31 分）、四线及其他城市（78.97 分）、三线城市（77.88 分）。

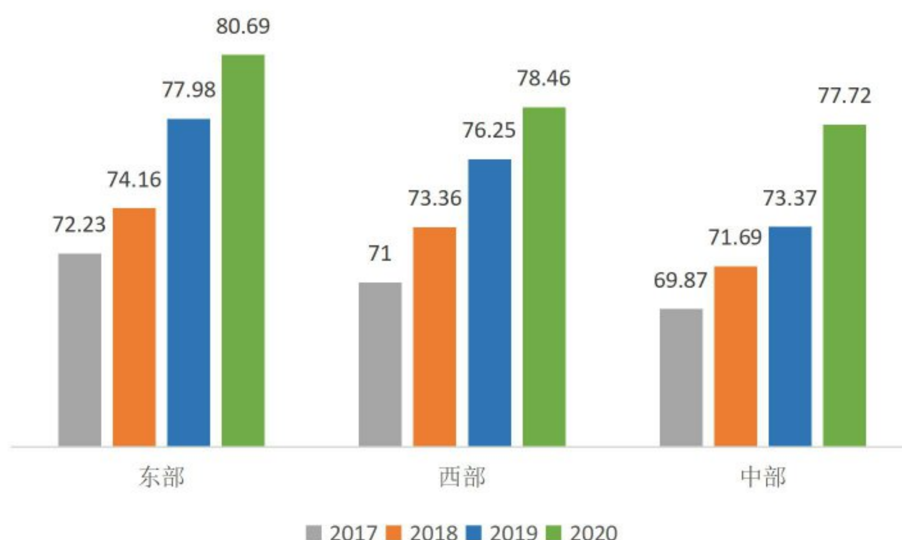
与2019年得分相比，各发展水平城市的满意度得分均有提高。其中，二线城市满意度得分提升最多，提高了3.94分。



附图4　2017-2020年不同发展水平城市消费者满意度得分

5.三大地理地区城市。2020年不同地理区域城市得分由高到低依次为：东部（80.69分）、西部（78.46分）和中部（77.72分）。

与2017年相比，所有地区的满意度得分均有所增加，其中，中部地区满意度得分提升最多，提高了4.35分。



附图 5　2017-2020 年三大地理地区消费者满意度得分

6. 七大地理地区城市。2020 年华东地区的消费者满意度得分最高，为 81.92 分；东北地区满意度得分最低，为 77.39 分；其他地区满意度得分由高到低依次为西北（79.09 分）、华北（78.24 分）、华南（78.2 分）、华中（78.04 分）、西南（77.64 分）。其中，华东地区连续四年满意度得分最高。

与 2019 年相比，所有地区满意度得分均有所上升。其中，华中地区满意度得分提升最多，提高了 4.76 分。



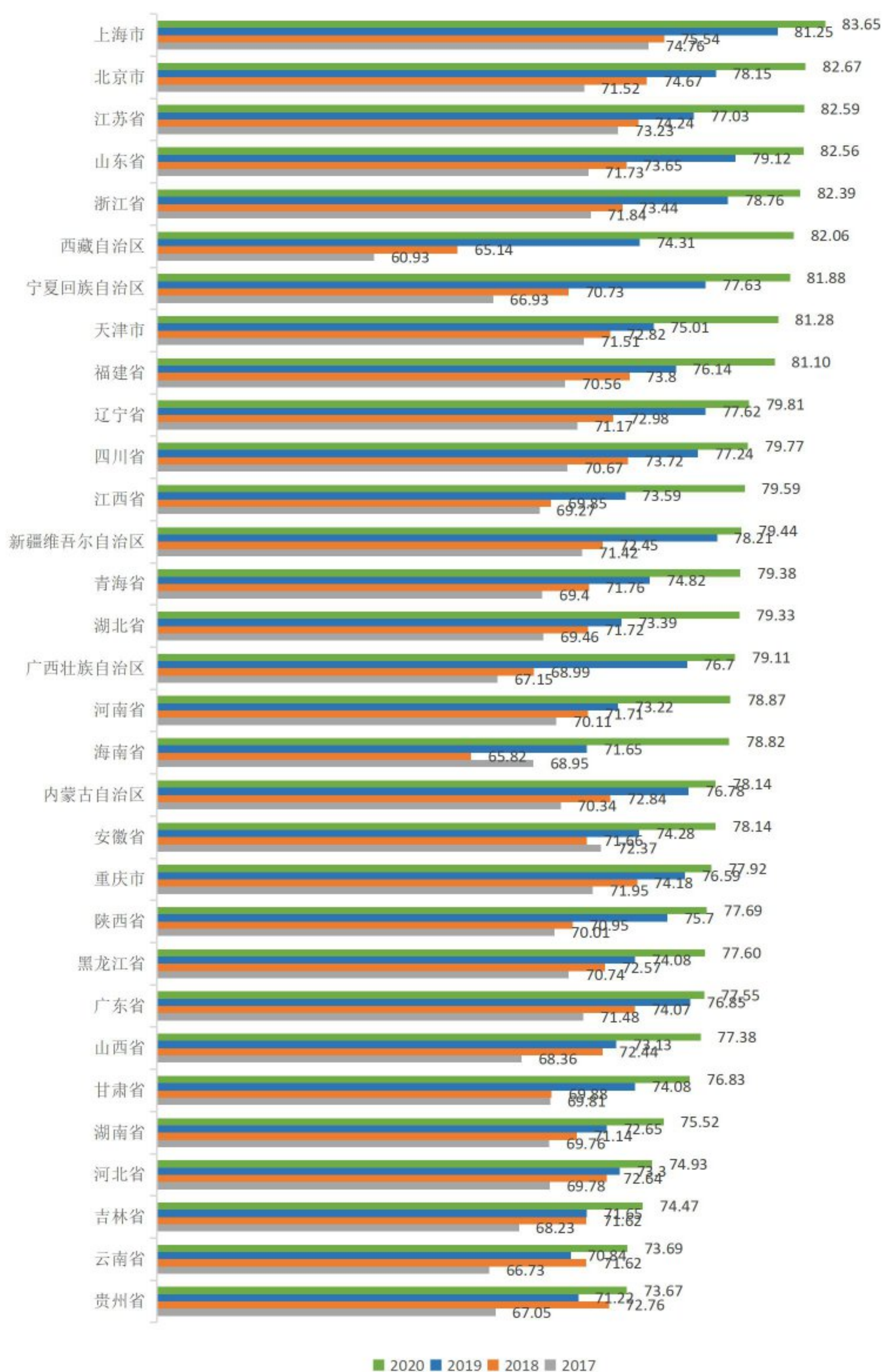
附图 6　2017-2020 年七大地理地区消费者满意度得分

7. 不同省份城市。根据调查结果，2020 年所有省份满意度得分均在 70 分以上，9 个省份得分在 80 分以上。其中，满意度得分最高的是上海市 83.65 分，得分最低的是贵州省 73.67 分，最高分与最低分之间相差 9.98 分。

具体来看，排名靠前的 3 个省份依次为上海市（83.65 分）、北京市（82.67 分）、江苏省（82.59 分）。排名靠后的 3 个省份依次为吉林省（74.47 分）、云南省（73.69 分）、贵州省（73.67 分）。

与 2019 年得分相比，除了贵州省下降了 1.54 分，所有省份得分均有所上升。其中，上升了 4 分以上的省份包括：西藏（+7.75 分）、海南省（+7.17 分）、天津市（+6.27 分）、江西省（+6.00 分）、湖北省（+5.94 分）、河南省（+5.65 分）、江苏省（+5.56 分）、福建省（+4.96 分）、青海省

（+4.56 分）、北京市（+4.52 分）、山西省（+4.25 分）、宁夏（+4.25 分）。



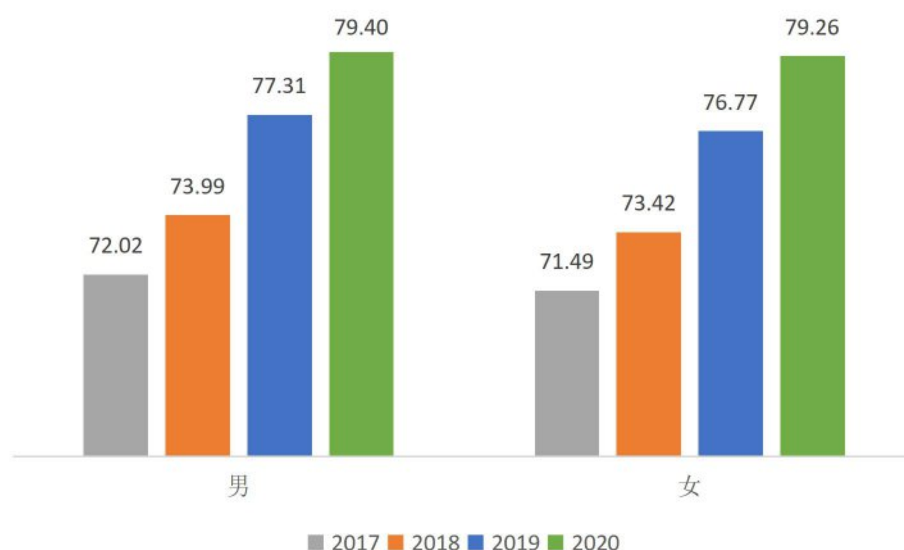
附图 7　2017-2020 年不同省份[2]消费者满意度得分

[2]说明：保留 2 位有效数字后，安徽省与内蒙古自治区得分一致；保留四位小数时：安徽省：78.1354 分，内蒙古：78.1394 分。

（二）不同消费群体满意度得分

1. 不同性别群体。2020 年男性消费者满意度得分略高于女性消费者，分别为 79.40 分和 79.26 分。2017-2019 年的调查结果均为男性得分略高于女性。

与 2019 年相比，男性和女性消费者的满意度得分均有上升，且个别指标差异显著。从三级指标看，2 项指标得分差异超过 2 分，分别为“安全性”（2.45 分）、“交易安全”（2.63 分），均为男性得分高于女性得分。



附图 8　2017-2020 年不同性别消费者满意度得分

2. 不同年龄群体。我们将消费者划分为 15-24 周岁、25-34 周岁、35-44 周岁、45-54 周岁、55-70 周岁五个年龄段。

根据调查结果，2020 年满意度得分最高的为 15-24 周岁群体（80.51 分），得分最低的为 25-34 周岁群体（78.88 分）。其中 15-24 周岁群体满意度得分连续四年最高。

与 2019 年相比，各年龄段消费者满意度得分均有上升，且个别指标差异显著。满意度得分上升最大的是 25-34 周岁群体，上升了 3.2 分。从三级指标看，5 项指标得分波动较大，各年龄段消费者满意度最大值与最小值差异超过 3 分，分别为“信息真实”（3.01 分）、“交易安全”（3.88 分）、“维权渠道”（3.89 分）、“维权效率”（3.80 分）、“维权结果”（3.59 分），且维权方面的三个指标均是 15-24 岁及 45-70 岁群体满意度较高，25-44 岁群体满意度较低。

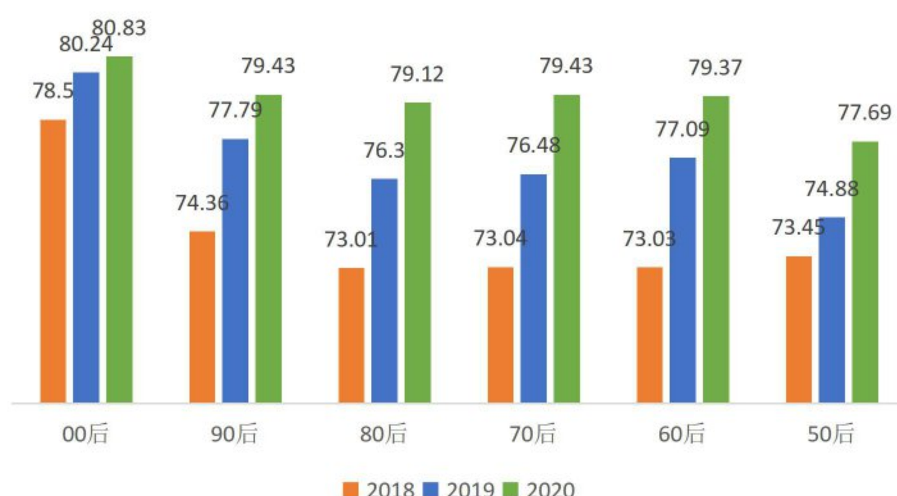


附图 9　2017-2020 年不同年龄段消费者满意度得分

3.不同代际群体。本次调查对象包括 50 后、60 后、70 后、80 后、90 后和 00 后 6 个代际。

根据调查结果，2020 年满意度得分最高的为 00 后，为 80.83 分；90 后满意度得分次之，为 79.43 分，两个代际均为青年人。满意度得分最低的为年龄最大的 50 后，为 77.69 分。最高分与最低分之间相差了 3.14 分。00 后群体连续三年得分最高。

与 2019 年相比，各代际消费者满意度得分均有上升，且部分指标差异显著。满意度得分上升最大的是 70 后，上升了 2.95 分。从三级指标看，11 项指标得分波动较大，各代际消费者满意度最大值与最小值差异超过 4 分,分别为“商品或服务质量”（4.18 分）、“服务水平”（4.09 分）、“价格公道”（4.91 分）、“售后保障”（4.08 分）、“商家信任度”（4.56 分）、“交易安全”（5.25 分）、“维权渠道”（5.38 分）、“维权效率”（4.45 分）、“消费警示提示”（6.02 分）、“消费知识法制宣传”（4.97 分)、“消费执法”（5.22 分）。

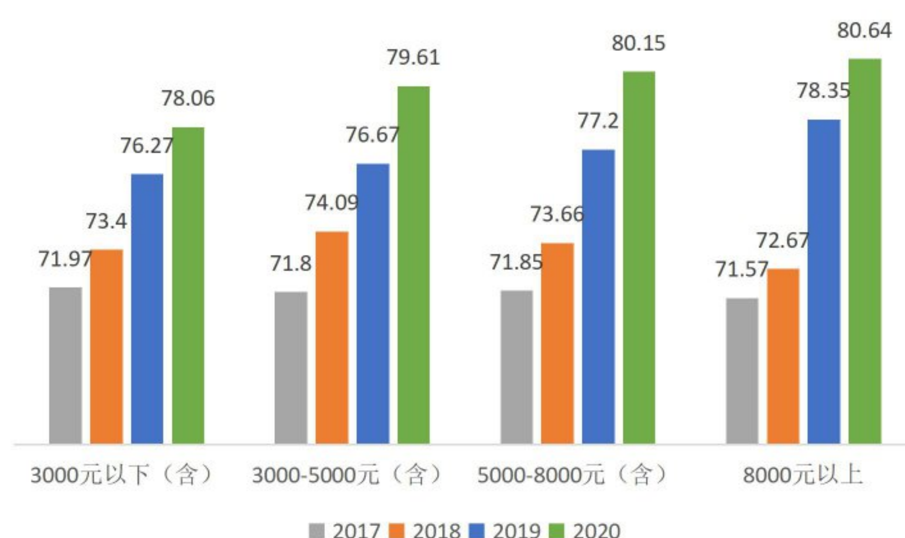


附图 10　2018-2019 年不同代际消费者满意度得分

4. 不同收入水平群体。按照不同个人月均收入水平进行划分，将所有收入群体划分成 4 个类别：3,000 元（含）以下、3,000-5,000 元（含）、5,000-8,000 元（含）和 8,000 元以上。

根据调查结果，2020 年 8,000 元以上群体的满意度得分最高，为 80.64 分，且随着收入的增加，消费者的满意度得分呈现出上升趋势。

与 2019 年相比，不同收入群体的满意度得分均有上升，且个别指标差异显著。满意度上升最大的是收入 5000-8000 元的群体，上升了 2.95 分。从三级指标看，6 项指标得分波动较大，不同收入消费者满意度最大值与最小值差异超过 4 分，分别为“供给创新性”（4.08 分）、“商家信任度”（4.08 分）、“交易安全”（4.62 分）、“维权效率”（4.51 分）、“维权结果”（4.26 分）、“消费警示提示”（5.05 分）。

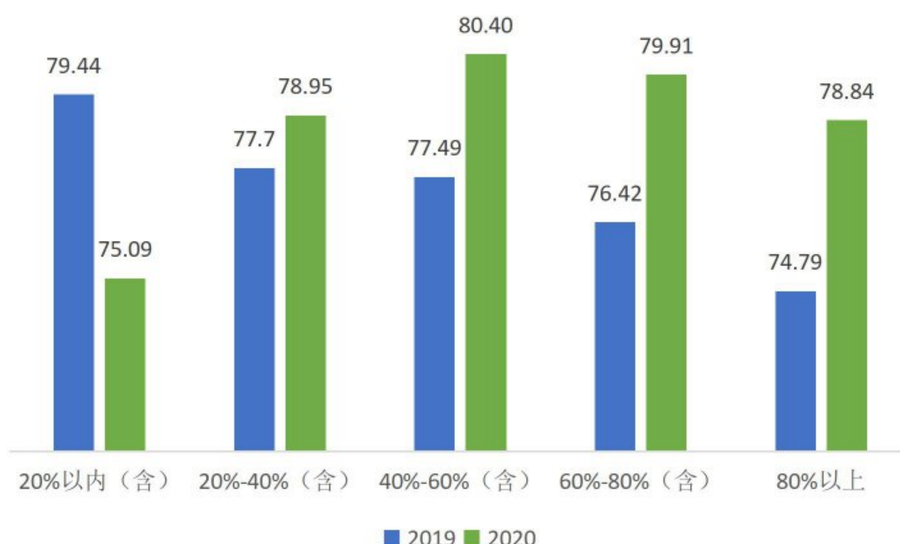


附图 11　2017-2020 年不同个人月均收入群体满意度得分

5.不同消费支出水平群体。根据消费者最近一年日常支出占收入的比重，将消费者群体划分成五类：占比在 20%以内（含）、20%-40%（含）、40%-60%（含）、60%-80%（含）及 80%以上。

根据调查结果，2020 年满意度得分最高的为支出占比在 40%-60%的消费群体，为 80.40 分，满意度得分最低的为支出占比在 20%以内的消费群体，为 75.09 分，最高分与最低分之间相差了 5.31 分。

与 2019 年相比，除支出占比在 20%以内的消费群体外，其他群体满意度得分均有所上升。占比在 20%以内的消费群体得分下降 4.35 分，占比在 80%以上的消费群体得分上升最多，上升了 4.05 分。



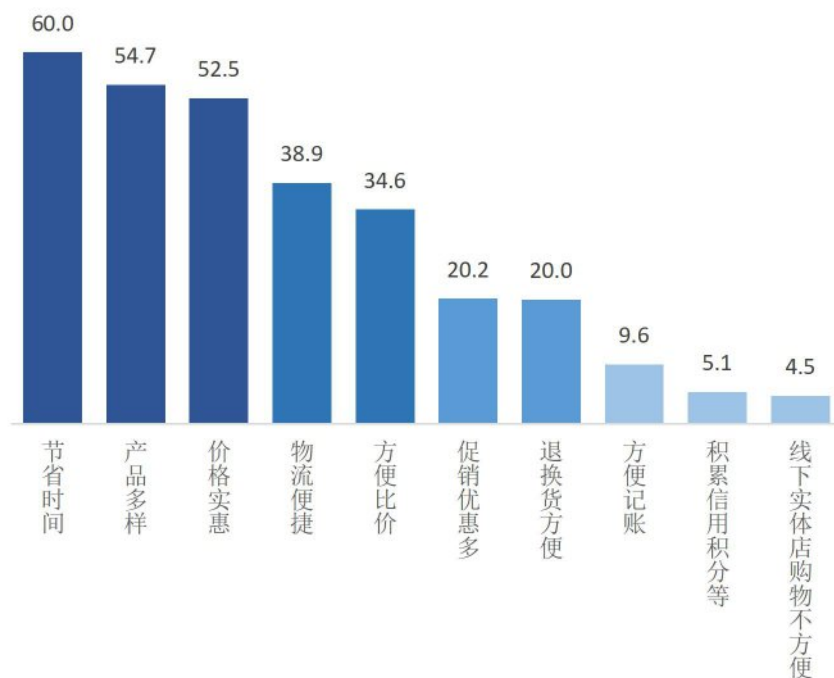
附图 12　2019-2020 年不同消费支出消费者满意度得分

附录5　在线消费情况

考虑到在线消费不断扩大，我们对比线下消费，同步对于消费者在线消费情况进行了调查。

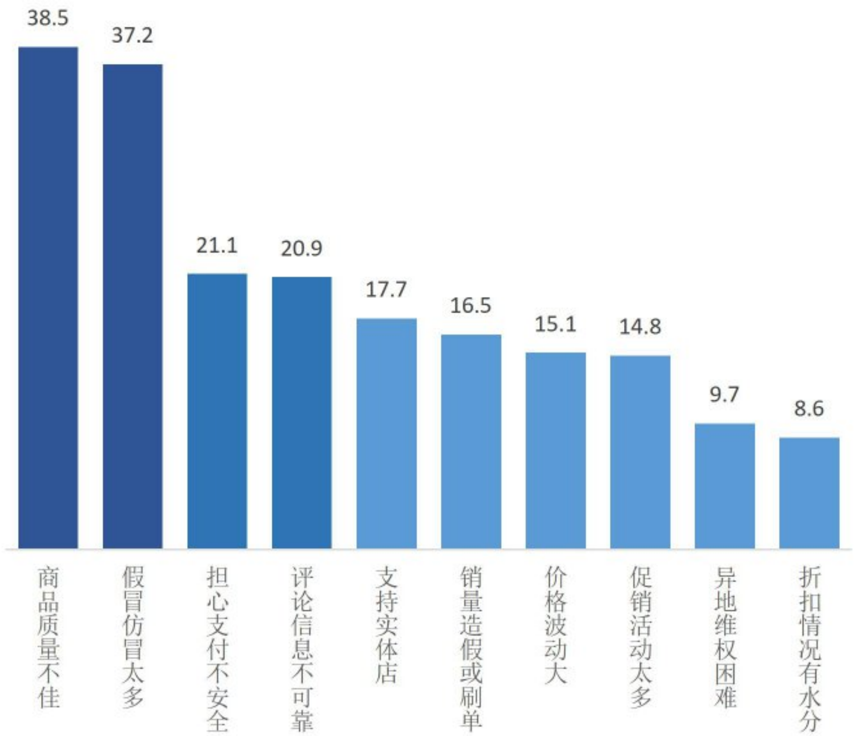
当被问及“相比于线下消费，最近一年使用网络购物等在线消费的情况”时，73.1%的消费者选择了“非常多”或“比较多”，仅25.9%的消费者选择了“一般”、“比较少”或“非常少”。

相比于线下消费，选择使用网络购物等在线消费的最主要原因是“节省时间”，占比60%，其次是“产品多样”，占比54.7%，再次是“价格实惠”，占比52.5%。此外，“物流便捷”和“方便比价”的占比也达到了30%以上，分别为38.9%和34.6%。



附图13　选择使用网络购物等在线消费的原因（%）

相比于线下消费，不常使用网络购物等在线消费的最主要原因是“商品质量不佳”，占比 38.5%，其次是“假冒仿冒太多”，占比 37.2%。此外，“担心支付不安全”和“评论信息不可靠”的占比也达到了 20%以上，分别为 21.1%和 20.9%。



附图 14 不常使用网络购物等在线消费的原因（%）

附录6 线上样本情况说明

受到新冠肺炎疫情和各地疫情防控工作、社区安全管理等客观因素影响，部分城市的实地访问难以开展，因而采用了线上调查的执行方式进行样本补充。线上调查的要求与线下拦截调查的要求保持一致，具体到各城市所在区和街道，按照性别、年龄、收入等要素进行筛选，确保各城市回收的有效样本满足调查设计方案和统计分析的数据要求。

线上调查共计回收8,659个有效样本，涉及49个城市。其中，线上样本量超过50%的城市有12个，分别为儋州市、阜阳市、济宁市、克拉玛依市、拉萨市、青岛市、日喀则市、山南市、苏州市、天津市、乌鲁木齐市和烟台市。

按照与线下拦截调查相同的信度和效度检验，线上样本调查结果具有较高的可靠性。经过测算，在线样本的总体满意度得分为80.32分，略高于线下样本。在涉及到在线样本的城市最终具体算分时，通过加权方式进行了处理，确保分数的科学性和合理性。



附图15 线上、线下及总体样本满意度得分

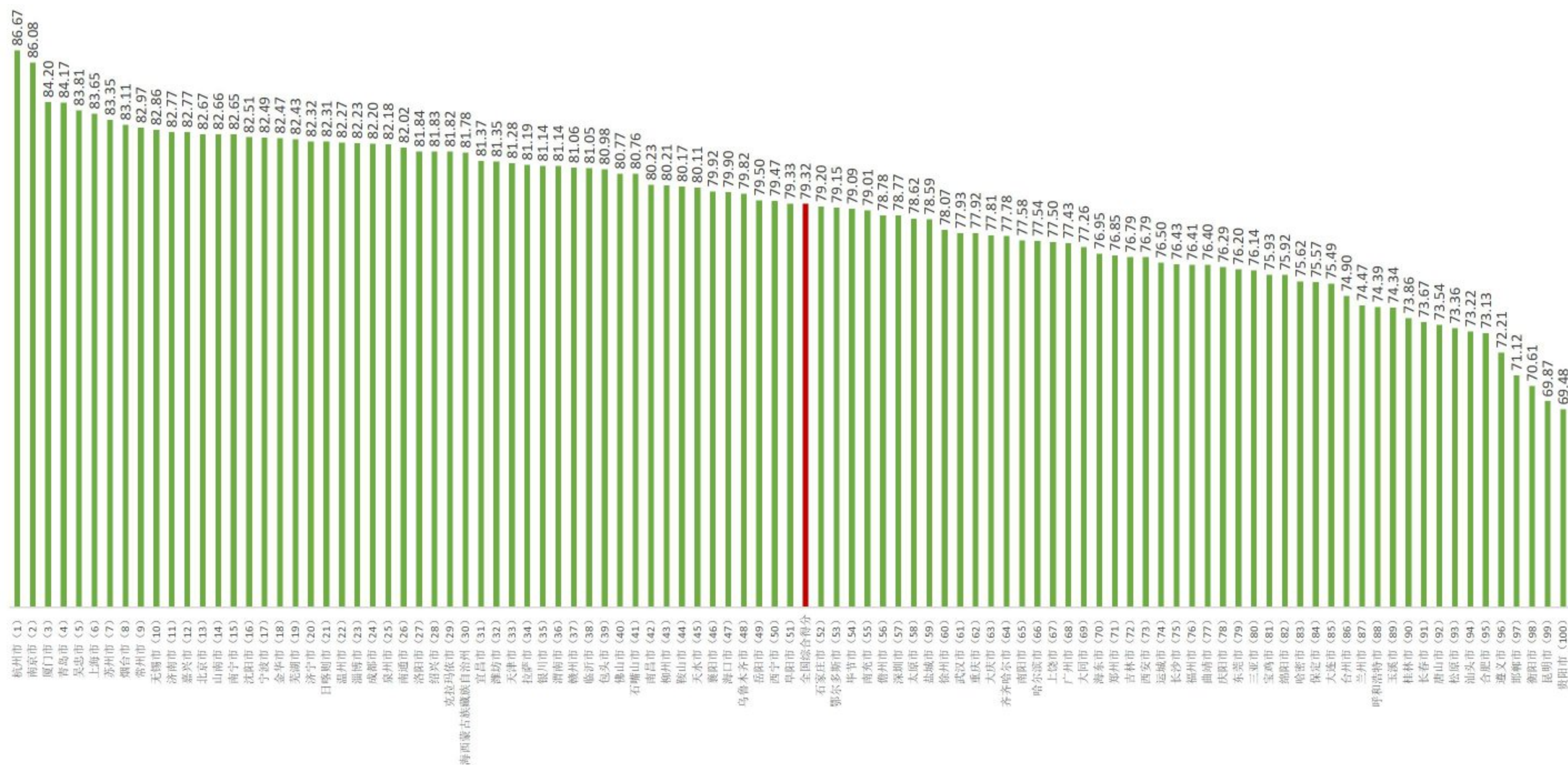


图 100个城市消费者满意度得分与排名[3]

[3] 保留两位有效数字后，济南市与嘉兴市得分一致，银川市和渭南市得分一致；保留三位小数时，济南市得分为 82.767，嘉兴市得分为 82.766，银川市得分为 81.145，渭南市得分为 81.137。